

UNIVERSIDADE DE LISBOA
FACULDADE DE PSICOLOGIA



Stress Profissional e Estratégias de Coping em Solicitadores

Marta Alexandra Ramalho Ramos da Conceição Simões

MESTRADO INTEGRADO EM PSICOLOGIA

(Secção de Psicologia dos Recursos Humanos, do Trabalho e das Organizações)

2016

UNIVERSIDADE DE LISBOA
FACULDADE DE PSICOLOGIA



Stress Profissional e Estratégias de Coping em Solicitadores

Marta Alexandra Ramalho Ramos da Conceição Simões

Dissertação Orientada pelo Professor Doutor Manuel Rafael

MESTRADO INTEGRADO EM PSICOLOGIA

(Secção de Psicologia dos Recursos Humanos, do Trabalho e das Organizações)

2016

Índice

Resumo.....	ii
Abstract.....	iii
1. Introdução.....	1
1.1. <i>Stress</i> Profissional: Conceito e Modelos.....	2
1.2. <i>Coping</i> : Conceito e Modelos.....	4
1.3. Solicitadores.....	6
1.3.1. Caracterização do contexto de trabalho dos Solicitadores.....	7
1.3.2. Estudos com Solicitadores.....	9
1.4. Objetivos e Questões de Investigação	11
2. Método.....	12
2.1. Amostra.....	12
2.2. Instrumentos de Medida.....	12
2.2.1. Inventário sobre o <i>Stress</i> Profissional.....	12
2.2.2. Questionário de Estratégias de <i>Coping</i>	14
2.3. Procedimento.....	15
3. Resultados.....	15
3.1. <i>Stress</i> Profissional.....	15
3.2. Estratégias de <i>Coping</i>	21
3.3. Relação entre <i>Stress</i> Profissional e Estratégias de <i>Coping</i>	22
3.4. Diferenças entre os Subgrupos.....	24
4. Conclusão	27
Referências Bibliográficas.....	32

Resumo

O trabalho legal sugere a presença de *stressores*, que colocam os profissionais legais em risco de *Stress* Profissional. Assim, este estudo tem como objetivo caracterizar o *Stress* Profissional e as estratégias de *Coping* utilizadas por Solicitadores (com e sem especialização de Agente de Execução). Para o efeito, 54 Solicitadores preencheram o Inventário sobre o *Stress* Profissional (Spielberger & Vagg, 1999) adaptado para a língua Portuguesa por Alfredo Couto sob coordenação de J. Ferreira Marques (Rafael, 2001), e o Questionário de Estratégias de *Coping* (Folkman & Lazarus, 1988), correspondente à adaptação Portuguesa (Pais-Ribeiro & Santos, 2001). Os *stressores* mais significativos para estes profissionais são “Cumprir prazos”, “Interrupções frequentes” e “Lidar com situações de crise”. Para identificar se os Solicitadores são um grupo de risco procedeu-se à comparação com outros grupos, que incluem Consultores Externos (Pinto, 2012), Administrativos e Gestores (Vaz, 2010), Professores e Bancários (Rafael, 2001). Os Solicitadores demonstraram níveis superiores de *Stress* associados às Pressões do Trabalho. As estratégias de *Coping* mais utilizadas são “Resolução Planeada do Problema”, “Assumir a Responsabilidade” e “*Coping* de Auto-Controlo”. As correlações entre os *stressores* do Inventário sobre o *Stress* Profissional e as estratégias de *Coping* revelaram o uso de estratégias orientadas para a resolução de problemas e regulação de emoções, e para assumir responsabilidades face às Pressões do Trabalho. Para lidar com *stressores* sobre a Falta de Suporte Organizacional observou-se o uso de estratégias de evitamento. Os resultados salientam a necessidade do desenvolvimento de intervenções específicas para os Solicitadores. A análise das diferenças entre Solicitadores com e sem especialização, não revelou diferenças significativas ao nível dos *stressores* mais críticos, sendo que os dois subgrupos reportam níveis de *stress* superiores associados a Pressões do Trabalho. Os Solicitadores com especialização reportam sentir com maior severidade e frequência “Lidar com situações de crise” e “Burocracia excessiva”, podendo estes ser *stressores* críticos para intervenção neste subgrupo. Não se verificaram diferenças significativas ao nível das estratégias de *Coping*, tendo-se obtido resultados semelhantes aos do grupo total.

Palavras-chave: *Stress* Profissional, Estratégias de *Coping*, Solicitadores, Inventário sobre o *Stress* Profissional, Questionário de Estratégias de *Coping*

Abstract

The legal work suggests the presence of stressors, that put legal professionals at risk of Job Stress. Therefore, the goal of this study is to characterize the Job Stress and Coping strategies used by Portugal Solicitors (with or without a Law Enforcement Agent specialization). To accomplish this, 54 Solicitors completed the Job Stress Survey (Spielberger & Vagg, 1999), adapted to the Portuguese language by Alfredo Couto under J. Ferreira Marques coordination (Rafael, 2001) and the Ways of Coping Questionnaire (Folkman & Lazarus, 1988), correspondent to the Portuguese version (Pais-Ribeiro & Santos, 2001). The most significant stressors identified were “Meeting Deadlines”, “Frequent Interruptions” and “Dealing with crisis situations”. In order to understand if Solicitors are a critical group, under high levels of stress, it was made a comparison between other professional groups, which included Consultants (Pinto, 2012), Administrative Workers and Managers (Vaz, 2010), Teachers and Bankers (Rafael, 2001). Solicitors revealed higher levels of stress related to Job Pressure stressors. The most used Coping Strategies were “Planful Problem Solving”, “Accepting Responsibility” and “Self-Controlling”. The correlations between the Job Stress Survey stressors and the Coping Strategies revealed the use of strategies related to problem solving, management of emotions, and to accept responsibility towards Job Pressure stressors. To deal with Lack of Organizational Support, Solicitors used avoidance strategies. The results of this study highlight the need for the development of specific interventions for Solicitors. The analysis made to identify the differences between Solicitors with and without a Law Enforcement Agent specialization, revealed no significant differences related to critical stressors. Both subgroups indicate higher levels of stress related to Job Pressure stressors. Solicitors with the specialization experience both “Dealing with crisis situations” and “Excessive Paperwork” with high severity and frequency. These stressors might be critical for intervention for this subgroup. There were no significant differences related to the use of Coping Strategies, and the results were similar to those obtained with the whole group.

Key Words: Occupational Stress, Coping Strategies, Portugal Solicitors, Job Stress Survey, Ways of Coping Questionnaire.

1. Introdução

O mundo do trabalho tem sofrido ao longo do tempo grandes mudanças, decorrentes da globalização e transformações sociais, económicas e tecnológicas, que colocam novos desafios aos indivíduos (Peiró, 2008). Estes desafios refletem-se na alteração da natureza do trabalho, cujo contexto representa uma parte significativa da vida das pessoas. Verificam-se exigências a nível cognitivo, emocional e comportamental, na gestão de tempo, no aumento de tarefas e responsabilidades, nas condições de trabalho sob pressão e incerteza laboral, e na necessidade de comportamentos proactivos para aquisição de conhecimento, competências, e para a procura de oportunidades ou novos clientes (Arnold et. al, 2010; Peiró, 2008).

Estas mudanças podem constituir oportunidades de crescimento e autorrealização para os trabalhadores, porém são também responsáveis pelo surgimento de novos riscos para o seu bem-estar e saúde (Peiró, 2008). A crescente preocupação com estes riscos é evidenciada pelo crescente número de estudos na área do *Stress* Profissional (Arnold et al. 2010). Segundo alguns autores (Levi, 2000, citado por Peiró, 2008) o *Stress* pode ser positivo (“*o tempêro da vida*”), verificando-se que dentro de certos limites pode melhorar o desempenho do trabalhador (Arnold et al., 2010; O’Roark, 2005), ou negativo (“*o beijo da morte*”), dependendo do contexto e do indivíduo.

Apesar desta perspetiva dual, inúmeros estudos comprovam a presença de fontes de *stress* no contexto de trabalho que têm consequências negativas para os trabalhadores, ao nível da sua saúde e bem-estar, entre as quais, a diminuição da sua satisfação, do seu desempenho e produtividade, surgimento de sintomas de *burnout* e depressão, aumento de acidentes de trabalho, absentismo, *turnover* e ainda, perturbações no sono, dores de cabeça e costas, e doenças cardiovasculares (Arnold et al. 2010; Furnham, 2005; Reuter & Schwarzer, 2009). Para além destes fatores verificam-se também elevados custos económicos inerentes (Arnold et al. 2010). As fontes de *stress* identificadas no contexto de trabalho provêm, frequentemente, de ambiguidades da função, relações conflituosas com colegas e supervisores, competição excessiva, falta de reconhecimento, limitações ao desenvolvimento de carreira, tempo e carga de trabalho excessivos, condições de trabalho desadequadas, falta de segurança, mudanças constantes (Reuter & Schwarzer, 2009) e cumprimento de objetivos dentro de prazos apertados (Arnold et al. 2010).

Neste sentido, a identificação de fontes de *Stress* Profissional, torna-se crucial de modo a introduzir mudanças no contexto de trabalho capazes de reduzir o *stress*, e a desenvolver intervenções eficazes a fim de atenuar as consequências negativas

provenientes do *Stress Profissional* (Spielberger & Vagg, 1999). O reconhecimento crescente da presença de *stress* na vida dos indivíduos, levou à consideração do *Coping* enquanto processo de adaptação inerente, com o objetivo de reduzir os efeitos negativos do *stress* (Lazarus, 1993; Lazarus & Folkman, 1984). Progressivamente, autores consideram que o que tem efeito no bem-estar e saúde dos indivíduos é a forma como estes lidam com o *stress* (Folkman & Lazarus, 1988).

O *Coping* é o processo segundo o qual o indivíduo gere as exigências da relação entre a pessoa e o ambiente avaliada como stressante, bem como as emoções resultantes da mesma (Lazarus & Folkman, 1984). Lazarus (1999) salienta que quando o *Coping* é eficaz o nível de *stress* tende a reduzir, e quando é ineficaz tende a aumentar. Deste modo, torna-se importante estudar o processo de *Coping* para perceber como os indivíduos se adaptam a situações de *stress* no contexto de trabalho, e de que modo as estratégias de *Coping* utilizadas influenciam os efeitos positivos do *stress* (Peiró, 2008).

A natureza do trabalho legal sugere a presença de importantes fontes de *stress*, das quais podem resultar consequências negativas para os profissionais que nele atuam (Lawson, 2012), como os Solicitadores. A identificação das fontes de *stress* características do contexto de trabalho dos Solicitadores, em interligação com a identificação das estratégias de *Coping* por si utilizadas, providencia importantes considerações sobre como podem gerir o *stress* sentido e sobre o tipo de intervenções que podem ser conduzidas. Estas podem contribuir para modificar ou diminuir as fontes de *stress* identificadas de modo a ajustá-las ao trabalhador e reduzir o impacto negativo na sua saúde (Vagg & Spielberger, 1999). Neste sentido, a presente dissertação tem como objetivo geral caracterizar o *Stress Profissional* dos Solicitadores (com e sem especialização de Agente de Execução) e perceber quais as estratégias de *Coping* utilizadas por estes profissionais.

1.1. *Stress Profissional*: Conceito e Modelos

O crescente número de estudos sobre o *stress*, originou múltiplas e distintas conceptualizações de *Stress Profissional*. Tendo em conta a evolução da investigação neste campo, este estudo tem como base o conceito de *Stress Profissional* inerente ao Modelo do Ajustamento Pessoa-Ambiente (French, 1993, citado por Vagg, Spielberger & Wasala, 2002) e o Modelo Transacional (Folkman & Lazarus, 1984), que fundamentam os instrumentos de medida utilizados, e têm sido amplamente utilizados de forma complementar em investigações na área (Spielberger & Vagg, 1999).

Segundo o Modelo do Ajustamento Pessoa-Ambiente, o *Stress* Profissional ocorre quando o indivíduo não tem os recursos necessários para lidar com as exigências do seu trabalho, ou seja, quando não há um ajustamento entre a pessoa e o ambiente (French, 1973; French & Caplan, 1972; French, Caplan & Harrison, 1982, citado por Vagg, Spielberger & Wasala, 2002). Segundo este modelo, quanto menor for o ajustamento entre a pessoa e o ambiente, maiores serão os níveis de tensão e *stress* sentidos, e mais graves serão as suas consequências ao nível do comportamento em contexto de trabalho e da saúde (Vagg, Spielberger & Wasala, 2002). O ajustamento pode basear-se na relação entre necessidades-recursos, ou seja, entre as necessidades do indivíduo e os recursos existentes para as satisfazer, ou na relação entre exigências-capacidades, isto é, entre as exigências do ambiente e as capacidades da pessoa para lidar com essas exigências (Caplan, 1987; Rafael & Lima, 2014). Caplan (1987) identifica ainda dois tipos de ajustamento: subjetivo, que assenta na perceção da pessoa; ou objetivo, tendo como base as condições factuais da situação.

Apesar de uma orientação no sentido de compreender as características do indivíduo e do ambiente, procurando operacionalizar estas duas variáveis, este modelo apresenta uma definição relativamente estática de *Stress* Profissional (Lazarus, 1991). Este modelo considera de forma geral as características dos indivíduos e as condições de trabalho (Spielberger & Vagg, 1999) sem abordar a complexidade da sua relação. Segundo Lazarus (1991) esta interação é mais do que a soma entre as características da pessoa mais as exigências do ambiente. A relação deve ser considerada no seu todo complexo, em constante mudança. Esta ideia é definida pelo conceito de transação, central no Modelo Transacional. Este último insere-se numa perspetiva cognitivo-comportamental do *Stress* Profissional (Lazarus, 1966, citado por Vagg, Spielberger & Wasala, 2002), e complementa o Modelo do Ajustamento Pessoa-Ambiente.

De acordo com o Modelo Transacional, o *Stress* Profissional resulta de uma transação entre a pessoa e o ambiente de trabalho, avaliada como prejudicial para o seu bem-estar, que é influenciada pelas estratégias de *Coping* utilizadas pelo indivíduo (Lazarus, 1991). O *stress* ocorre quando o indivíduo avalia as exigências da situação como excedendo os seus recursos para lidar com as mesmas e quando essa situação tem um significado pessoal para o indivíduo (Lazarus, 1991). Se o indivíduo avalia cognitivamente a situação como ameaçadora, ou se os objetivos que pretende alcançar estiverem comprometidos, e o indivíduo não tem os recursos necessários para lidar com a situação, serão experienciadas emoções negativas (ansiedade e cólera) (Lazarus, 1991; Vagg,

Spielberger & Wasala, 2002). Esta abordagem salienta a relação recíproca e complexa em constante mudança entre a pessoa e o ambiente, e tem em consideração as diferenças de personalidade dos indivíduos e as diferentes condições e exigências do ambiente (Lazarus, 1991). O *stress* é visto como processo, pois varia constantemente ao longo das situações, e a forma como é experienciado depende da especificidade de cada pessoa, da situação, e da interação entre as duas. Este modelo dá especial atenção ao processo de avaliação cognitiva e às estratégias de *Coping* utilizadas pelos indivíduos, resultantes desse processo (Lazarus, 1991; Rafael, & Lima, 2014).

Através da consideração do ajustamento entre a pessoa e o ambiente de trabalho, e a importância da avaliação cognitiva e das estratégias de *Coping* utilizadas pelos trabalhadores nas diferentes situações stressantes, o Modelo do Ajustamento Pessoa-Ambiente e o Modelo Transacional, contribuem de forma complementar para a compreensão do *Stress* Profissional (Spielberger & Vagg, 1999). O Modelo Estado-Traço (Spielberger, 1972, 1983, citado por Vagg, Spielberger e Wasala, 2002) assenta na complementaridade dos dois modelos apresentados. Segundo este modelo, o *stress* é definido como um processo complexo influenciado pelas diferenças na personalidade dos indivíduos. Este modelo centra-se nos traços de personalidade dos indivíduos e na forma como influenciam as suas reações emocionais ao *Stress* Profissional, nomeadamente, reações de ansiedade (fugir da situação) e cólera (lutar), provenientes da avaliação de *stressores* como prejudiciais ou ameaçadores.

1.2. *Coping*: Conceito e Modelos

Segundo o Modelo Transacional, o *Coping* é definido por Lazarus e Folkman (1984, p. 141) como os “esforços cognitivos e comportamentais em constante mudança para lidar com exigências externas e/ou internas específicas, que são avaliadas como excedendo os recursos do indivíduo”. Esta definição considera o *Coping* como processo dinâmico e mutável, devido às constantes avaliações e reavaliações realizadas pelo indivíduo acerca da relação entre a pessoa e o ambiente em constante mudança, em oposição à visão do *Coping* como traço de personalidade (Lazarus, 1999; Lazarus & Folkman, 1984). Apesar disto, é considerado o significado relacional atribuído à situação, influenciado por variáveis da personalidade, pelo que o *Coping* não deve ser totalmente dissociado da mesma (Lazarus, 1999). Certas características da personalidade revelam estabilidade ao longo do tempo nas estratégias de *Coping* adotadas (ex. optimismo e *hardiness*) (Furnham, 2005).

Esta abordagem foca-se nos pensamentos e ações do indivíduo numa determinada situação, e como variam ao longo da mesma e de diferentes situações, tendo em conta as suas especificidades (Folkman & Lazarus, 1988; Lazarus & Folkman, 1984). A escolha e a eficácia de cada estratégia de *Coping* variam mediante as exigências e a avaliação cognitiva de cada situação (Lazarus, 1999). Deste modo, o *Coping* requer esforço de adaptação por parte da pessoa, o que exclui a definição de *Coping* como comportamento automático. Segundo Lazarus e Folkman (1984) o *Coping* deve ser medido separado dos seus resultados para compreender a eficácia das estratégias de *Coping* mediante cada situação, colocando ênfase no *Coping* enquanto processo de gestão (em oposição a mestria) para lidar com a situação. A qualidade do *Coping* deve ser avaliada contextualmente e de acordo com os seus resultados adaptacionais (Lazarus, 1999).

A avaliação cognitiva constitui um processo complexo determinante na resposta emocional e comportamental à situação de *stress*, avaliada como potencialmente nociva para o bem-estar do indivíduo, influenciando as estratégias de *Coping* adotadas pelo mesmo (Lazarus & Folkman, 1984). Neste âmbito é feita uma distinção entre avaliação primária (das exigências) e avaliação secundária (dos recursos), (Lazarus & Folkman, 1984; Reuter & Schwarzer, 2009). Na avaliação primária, a situação pode ser avaliada como Irrelevante, quando não tem implicações para o bem-estar do indivíduo, como Positiva, quando se espera que a situação resulte no aumento do bem-estar (porém pode ser experienciado *stress*, por ex. sentir culpa) ou como Stressante. Quando é considerada Stressante, a situação pode ainda ser avaliada como constituindo: 1. Danos/ Perdas, quando a situação foi prejudicial para o indivíduo, resultando em perdas ou danificando o seu bem-estar; 2. Ameaça, quando são esperados ou antecipados danos ou perdas para o indivíduo resultantes da situação; ou Desafio, quando se espera que a situação possa contribuir para o crescimento ou desenvolvimento do indivíduo, ou para a aquisição de potenciais ganhos (Lazarus & Folkman, 1984). Apesar da distinção entre os dois últimos tipos de avaliação, estes podem ocorrer em simultâneo em determinadas situações, demonstrando a complexidade inerente às avaliações realizadas pelos indivíduos, que evocam diferentes estratégias de *Coping* (Lazarus & Folkman, 1984). A avaliação secundária refere-se à avaliação sobre o que pode ser feito ou que opções de *Coping* estão disponíveis, e sobre a crença na sua eficácia para gerir a situação de *stress* (Lazarus & Folkman, 1984). O indivíduo pode ainda fazer reavaliações, que resultam numa alteração das avaliações feitas anteriormente, com base em nova informação proveniente do ambiente ou do próprio indivíduo, através de processos de *Coping* cognitivo (Lazarus &

Folkman, 1984). Neste caso, o indivíduo poderá reavaliar uma situação de ameaça como desafio, decorrente de uma necessidade pessoal de reavaliar a situação de forma positiva (Lazarus & Folkman, 1984).

Com base nas avaliações realizadas, é possível identificar duas dimensões, pelas quais se distribuem as estratégias de *Coping*: *Coping* focado nas emoções e *Coping* focado no problema. O primeiro é orientado para a regulação das emoções (Lazarus & Folkman, 1984), por ex., reinterpretando ou distanciando-se da situação (Lazarus, 1993), e tem maior probabilidade de ocorrer quando o indivíduo sente que não pode alterar a situação (Lazarus & Folkman, 1999). O *Coping* focado no problema, é orientado para a condução de ações para alterar a situação (Lazarus & Folkman, 1984), e tem maior probabilidade de ocorrer quando o indivíduo sente que tem controlo sobre a situação (Lazarus, 1999). Apesar disto, podem ocorrer em simultâneo, estratégias pertencentes às duas dimensões (ex. tomar comprimido para reduzir ansiedade), e a utilidade de cada estratégia depende das situações, não sendo uma melhor que a outra (Lazarus, 1999).

1.3. Solicitadores

Para compreender o trabalho desempenhado pelos Solicitadores (com e sem a especialização de Agente de Execução), e delimitar o que caracteriza esta profissão no contexto legal Português, são apresentadas de seguida as suas principais funções.

Os Solicitadores têm como principais funções acompanhar e representar interesses de pessoas coletivas e singulares perante Tribunais, Administração fiscal, Cartórios Notariais, Conservatórias e Autarquias; representar clientes em ações penais e cíveis em todas as fases do processo, de acordo com os pressupostos legais; prestar consultoria jurídica e preparar casos, investigando elementos e factos relevantes (INE, 2011, p.172).

Os Solicitadores que têm a especialização de Agente de Execução podem ainda ter como função assegurar as diligências do processo de execução, efetuar citações e notificações avulsas e promover despejos. Para o efeito, podem averiguar a localização de pessoas e património pertencente aos executados. Podem apreender, penhorar, e posteriormente vender os bens dos executados, procedendo ao ressarcimento das suas dívidas, e entregando o produto aos credores. Perante resistência à apreensão de bens, os Agentes de Execução podem solicitar a intervenção de autoridades policiais. Estes profissionais estão sujeitos a regulamentação específica para exercer as suas funções, e para que os seus serviços fiquem devidamente registados. A sua atividade é fiscalizada pela Comissão para o Acompanhamento dos Auxiliares da Justiça (OSAE, 2016b).

Os Solicitadores (com e sem a especialização) podem atuar em regime de profissão liberal (OSAE, 2016a; 2016b), sendo importante perceber as implicações desta condição. Os profissionais liberais estão normalmente inscritos numa entidade reguladora da sua atividade (European Union, 2014). Os Solicitadores com e sem especialização de Agente de Execução devem estar inscritos na Ordem dos Solicitadores e dos Agentes de Execução, estando sujeitos a segredo profissional e a regulamentação específica, como o Código Deontológico dos Solicitadores e Agentes de Execução (OSAE, 2016a; 2016b).

Os profissionais liberais exercem uma atividade de carácter intelectual, e na sua generalidade prestam serviços de importância social e legal, no caso dos Solicitadores, pelo que lhes é exigido um nível de qualificação elevada, e a atualização constante de conhecimentos no âmbito da sua profissão, de modo assegurar a qualidade do seu serviço. O cumprimento adequado da sua função contribui para o bom funcionamento do sistema económico, legal e jurídico, sendo uma profissão relacionada com o interesse, não só dos seus clientes, mas também com o interesse público. Neste sentido, a supervisão e regulamentação da sua atividade são essenciais (European Union, 2014).

Esta é considerada uma profissão de “confiança”, sendo esta uma característica chave na relação com os clientes, pois estes são normalmente leigos relativamente a assuntos legais e aos processos necessários para resolver o seu problema (European Union, 2014). Os profissionais legais comprometem-se a providenciar as competências necessárias, e os serviços requeridos pelo cliente de forma ética (Murray & Royer, 2008). Deste modo, é crucial que as condições necessárias para que estes profissionais possam ter um bom desempenho sejam garantidas. Assim, torna-se importante perceber quais as suas principais fontes de *stress*, quais as estratégias de *Coping* por si utilizadas e qual a sua eficácia na resposta ao *stress*.

1.3.1. Caracterização do contexto de trabalho dos Solicitadores

A natureza do trabalho em contexto legal coloca os profissionais que nele se inserem, em elevado risco de *Stress* Profissional (Lawson, 2012). Para melhor compreender o contexto em que atuam os Solicitadores (com e sem a especialização de Agente de Execução) é importante perceber as implicações do trabalho que realizam.

No exercício da sua função, os profissionais legais em geral, são confrontados com elevada carga de burocracia, de clientes e de casos que têm de gerir (Lawson, 2012), o que por vezes, leva a que trabalhem horas excessivas. Estes profissionais apresentam as características dos *Knowledge Workers*, nomeadamente, uma grande autonomia no

desempenho do seu trabalho, mas também uma grande responsabilidade, por lidarem essencialmente com assuntos legais. Estão dependentes da sua capacidade de gestão das suas tarefas e do tempo (Ipsen & Jensen, 2010) e a maior parte do trabalho que desenvolvem depende inteiramente do seu conhecimento profissional e pessoal em interação, da sua aquisição, da sua aplicação em conformidade com o pedido do(s) cliente(s), e da sua atualização constante (Starbuck, 1992; Nonaka & Takeuchi, 1995; Alvesson, 1995; Newell et al. 2002, citado por Ipsen & Jensen, 2010). Apesar de um elevado controlo sobre o seu trabalho, e da presença de alguma flexibilidade na sua execução, as características apresentadas constituem simultaneamente fontes de *stress* significativas para estes trabalhadores (Djof, 2005; Stavaroula et al., 2003; WHO, 1999; Ipsen, 2006; Buch & Andersen, 2008; Kalimo, 1999, citado por Ipsen & Jensen, 2010).

Em parte, o *stress* experienciado advém do facto do seu trabalho ser essencialmente conduzido a nível individual, verificando-se muitas vezes, falta de apoio adequado por parte de colegas ou de um supervisor. Por estas razões, a responsabilidade do trabalho recai sobre o profissional que o executa, que se vê como a causa dos problemas e o responsável pela sua solução (Ipsen & Jensen, 2010). Esta condição é saliente no contexto legal, pois grande parte destes profissionais trabalha no seu próprio escritório, sem um apoio direto de colegas ou de um supervisor (Medlow, Kelk & Hickie, 2011).

Para além das condições de trabalho mencionadas, os profissionais legais podem trabalhar em certos casos, em que estão em contacto indireto e direto com situações que requerem grandes exigências cognitivas e emocionais, nomeadamente, casos de violência e traumáticos, conflitos entre indivíduos e familiares (ex. divórcio, partilha de bens), contacto com adultos e crianças com condições de vida precárias a nível económico e social, e situações de risco para a sua integridade física e emocional (Lawson, 2012; Murray & Royer, 2008; Vrklevski & Franklin, 2008), que requerem, por vezes, exposição prolongada no tempo até que o seu trabalho seja cumprido (Murray & Royer, 2008).

De acordo com a literatura, os profissionais do contexto legal em geral, são aconselhados a distanciarem-se emocionalmente dos casos de que ficam responsáveis, para que possam ter uma postura de imparcialidade no exercício da sua profissão, e reduzir o impacto emocional negativo experienciado. Saakvitne e Pearlman, (1995, citado por Lawson, 2012) apontam a empatia como um fator importante no impacto psicológico negativo. Apesar disto, a natureza humana nem sempre permite adotar uma atitude de distanciamento (Vrklevski & Franklin, 2008) e em certos casos é importante um

comprometimento emocional do profissional legal (ex. assegurar que crianças irão ter o apoio adequado após um despejo) (Murray & Royer, 2008).

Alguns autores (Lawson, 2012) referem ainda que entre profissionais legais, raramente se verifica a partilha de emoções negativas com colegas de profissão, pois pode ser interpretado como sinal de fraqueza. Outro fator que contribui para o nível de *stress* no contexto legal é a competitividade elevada entre estes profissionais (Aleini & Vooren, 1995, citado por Medlow, Kelk & Hickie, 2011), fomentada já durante os seus anos de formação universitária (Maloney, 2001; Medlow, Kelk & Hickie, 2011). Maloney (2001) refere que os níveis de *stress* dos estudantes de Direito aumentam progressivamente ao longo do curso, estendendo-se posteriormente à sua prática profissional.

Os profissionais legais, como no caso deste estudo, podem trabalhar em diversos contextos, nomeadamente, num escritório próprio, empresas ou sociedades de Advogados ou de Solicitadores e Agentes de Execução.

1.3.2. Estudos com Solicitadores

Devido ao contacto com situações potencialmente exigentes a nível emocional e cognitivo, os profissionais legais em geral podem estar sujeitos a efeitos psicológicos negativos. Lawson (2012) realizou uma revisão de literatura sobre *stress* psicológico no contexto legal e verificou níveis de *stress* e *burnout* elevados entre estes profissionais. Medlow, Kelk & Hickie (2011) verificaram igualmente níveis de *stress* elevados, que podem contribuir para o desenvolvimento de perturbações psicológicas, como depressão.

Apesar disto, os resultados dos diferentes estudos revelam inconsistências e algumas limitações metodológicas. No geral, a literatura aborda o *stress* dentro do contexto legal (Lawson, 2012), através do estudo de diferentes conceitos como trauma vicariante, *stress* traumático secundário, *burnout*, fadiga por compaixão (Lawson, 2012; Vrkleviski & Franklin, 2008), e depressão (Medlow, Kelk & Hickie, 2011), e segundo alguns autores (ex. Lawson, 2012; Vrkleviski & Franklin, 2008) nem sempre estes são operacionalizados.

Na revisão de literatura realizada por Lawson (2012) verifica-se que a maioria dos estudos encontrados são realizados com Advogados e Juizes (ex. Lawson, 2012; Medlow, Kelk & Hickie, 2011; Murray & Royer, 2008), sendo escassos os estudos com o conceito “Solicitadores*¹” (Medlow, Kelk & Hickie, 2011; Vrkleviski & Franklin, 2008). Apesar dos estudos encontrados com a designação “Solicitadores*¹”, é importante ter em consideração o facto deste conceito ser usado por vezes, com o mesmo significado de “Advogado” (ex. Lawson 2012; Medlow, Kelk & Hickie, 2011), que reflete diferenças

*¹ “Solicitadores” corresponde à tradução de “*Solicitors*”, usado na literatura com o mesmo significado de “Advogado”.

entre países relativas à definição destes profissionais. Goldsmith (2001) refere um crescente esforço por parte da União Europeia, de modo a permitir que profissionais de outros países possam providenciar serviços legais fora do seu país de origem, apesar disto, verificam-se diferenças no sistema legal e judicial de cada país e nas designações dos grupos profissionais que atuam neste contexto (European Comissão, 2016). Por esta razão, considerou-se pertinente definir o que é um Solicitador e o que envolve a especialização de Agente de Execução em Portugal.

Relativamente a estudos realizados com a administração do Inventário sobre o *Stress* Profissional, O’Roark (2005), identificou numa Comunidade Judicial de um Tribunal da Família, que os *stressores* mais característicos de profissionais legais (Juizes, Advogados e Assistentes Judiciais) são “Interrupções frequentes”, “Lidar com situações de crise”, e “Ter de tomar decisões críticas no momento”.

A identificação das principais fontes de *stress* destes grupos profissionais permitiu desenhar intervenções estratégicas. A pertinência do presente estudo é mais uma vez salientada, verificando-se a importância da identificação dos *stressores* mais característicos ao nível dos Solicitadores, para que possam ser conduzidas intervenções à medida. Segundo O’Roark (2005), este tipo de intervenções prova ser eficaz no aumento da produtividade dos trabalhadores, e na redução dos efeitos negativos do *stress*, e desenvolvimento de *burnout*. A utilização do Inventário sobre o *Stress* Profissional permite desenhar intervenções para a introdução de níveis ótimos de *stress* no contexto de trabalho, capazes de manter os trabalhadores motivados (analisar os itens com pontuações de *stress* mais baixas) e eliminando a excessiva carga de *stress* no contexto de trabalho (intervir ao nível dos itens com pontuações mais elevadas).

No âmbito das estratégias de *Coping*, verificam-se também poucos estudos e com resultados diversos. Na revisão de literatura realizada por Lawson (2012), este autor encontrou apenas um estudo, que questionou os participantes acerca das estratégias de *Coping* utilizadas (Vrslevski & Franklin, 2008). Vrklevski e Franklin (2008) verificaram que a estratégia de *Coping* mais utilizada por profissionais legais foi a procura de ajuda profissional, seguida de procura de apoio de pares e do supervisor. Medlow, Kelk e Hickie (2011) verificaram também que a maioria dos profissionais legais com depressão, recorreu a ajuda profissional. Apesar disto, demonstraram atitudes e perspetivas negativas quanto à procura de ajuda profissional e quanto à sua eficácia.

Ao nível pessoal, Medlow, Kelk e Hickie (2011) verificaram o uso de estratégias para lidar com o *stress*, através da mudança de hábitos comportamentais (ex. fazer exercício

físico, melhoria na alimentação, constituição de redes sociais), ou seja, estratégias que envolvem esforços do próprio indivíduo. Outros estudos (ex. Maloney, 2001; Medlow, Kelk & Hickie, 2011) fazem referência ao consumo de álcool e/ou substâncias entre profissionais legais para lidar com o *Stress* Profissional. Saakvitne e Pearlman (1996, citado por Murray & Royer, 2008) referem a importância de conduzir intervenções para diminuir os níveis de *stress* de modo a prevenir o desenvolvimento de outras perturbações (ex. traumatização vicariante). Murray e Royer (2008) salientam a importância de os profissionais legais desenvolverem um autoconhecimento sobre as estratégias de *Coping* que utilizam para lidar com o *stress* e qual a sua eficácia, para terem um bom desempenho.

Apesar de não se verificar um grande número de estudos sobre o *Stress* Profissional e as estratégias de *Coping* em Solicitadores, em Portugal, outros grupos profissionais têm sido alvo de estudo dentro desta temática, nomeadamente, Consultores Externos (Pinto, 2012), Administrativos e Gestores (Vaz, 2010), Professores e Bancários (Rafael, 2001).

1.4. Objetivos e Questões de Investigação

O estudo tem como objetivo geral caracterizar o *Stress* Profissional e as estratégias de *Coping* utilizadas por Solicitadores (com e sem a especialização de Agente de Execução) no contexto Português, que apresenta diferenças relativamente ao contexto legal de outros países (European Commission, 2016). Por este motivo, e pela escassez de estudos encontrados na literatura especificamente relativos a Solicitadores, o estudo pretende ter um carácter exploratório, guiado por questões de investigação:

1. Identificar os *stressores* mais significativos, através da sua frequência e/ou intensidade, em Solicitadores (com e sem especialização de Agente de Execução).
2. Identificar se os Solicitadores são um grupo profissional de risco.
3. Identificar os *stressores* característicos do grupo profissional dos Solicitadores.
4. Identificar as Estratégias de *Coping* mais utilizadas.
5. Relacionar o *Stress* Profissional com as Estratégias de *Coping*.
6. Verificar se há diferenças entre Solicitadores sem especialização de Agente de Execução e com a especialização, quanto aos *stressores* mais significativos, através da sua frequência e/ou intensidade.
7. Verificar se há diferenças entre Solicitadores sem especialização de Agente de Execução e com a especialização, quanto às Estratégias de *Coping* utilizadas.

2. Método

2.1. Amostra

A amostra é composta por 54 Solicitadores (38 (70,4%) do Sexo Feminino e 16 (29,6%) do Sexo Masculino), sendo a média de idades de 43 anos (DP=12,166), e a média do tempo de experiência na função de 12 anos (DP=9,665). Dentro da amostra, é possível identificar dois subgrupos. Do total dos participantes, 39 (72,2%) exercem apenas as funções de Solicitador e 15 (27,8%) exercem as funções de Solicitador tendo a especialização de Agente de Execução. O nível de escolaridade para a maioria dos participantes (46 participantes (85,2%)) corresponde à Licenciatura, e os restantes participantes possuem o 12º ano (4 participantes (7,4%)), Mestrado (2 participantes (3,7%)), e Doutoramento (2 participantes (3,7%)).

2.2. Instrumentos de medida

2.2.1. Inventário sobre o *Stress* Profissional

O Inventário sobre o *Stress* Profissional, corresponde à versão portuguesa do *Job Stress Survey*, desenvolvido por Spielberger e Vagg (1999), e constitui uma medida genérica do *Stress* Profissional. Este instrumento foi criado com o objetivo de avaliar fontes genéricas de *Stress* Profissional, encontradas pelos trabalhadores em diversos contextos de trabalho, e que podem ter consequências adversas no bem-estar psicológico dos mesmos trabalhadores (Spielberger & Vagg, 1999).

O Inventário sobre o *Stress* Profissional é composto por 30 itens que descrevem acontecimentos stressantes relacionados com o contexto de trabalho, e que são avaliados quanto à sua severidade percebida e quanto à frequência da sua ocorrência (Spielberger & Vagg, 1999). Na primeira parte deste questionário, é pedido aos participantes para classificarem numa escala de 1 a 9 pontos (menos a mais stressante, respetivamente) a severidade percebida dos acontecimentos descritos pelos 30 itens do questionário, tendo como referência um item padrão (“1. Cumprimentos de tarefas desagradáveis”), previamente classificado com uma pontuação média de “5” pontos, por trabalhadores de diferentes contextos profissionais. Na segunda parte, é pedido aos participantes para avaliarem os 30 itens quanto à sua frequência de ocorrência, nos últimos 6 meses, de acordo com uma escala de 0 (“não ocorreu”) a 9+ (“ocorreu em 9 ou mais dias”). Na terceira parte, é solicitado que indiquem e avaliem acontecimentos stressantes próprios da sua profissão, não mencionados ao longo do questionário, quanto à sua severidade percebida e frequência de ocorrência (Spielberger & Vagg, 1999).

As respostas dos participantes ao Inventário sobre o *Stress* Profissional permitem obter resultados para 3 escalas: 1. Escala de *Stress* Profissional – Severidade, que indica a classificação média da severidade percebida atribuída pelos participantes aos acontecimentos stressantes descritos; 2. Escala de *Stress* Profissional – Frequência, que indica a classificação média atribuída pelos participantes sobre a frequência de ocorrência dos acontecimentos stressantes descritos, nos últimos 6 meses; 3. Escala de *Stress* Profissional – Índice, que indica o nível geral de *Stress* Profissional experienciado por um indivíduo no seu contexto de trabalho, tendo em conta os resultados obtidos quanto à severidade e frequência dos acontecimentos stressantes (Spielberger & Vagg, 1999).

O Inventário sobre o *Stress* Profissional compreende ainda 6 subescalas, que derivam da identificação consistente, através de análises fatoriais, de dois componentes do *Stress* Profissional - Pressão do Trabalho e Falta de Suporte Organizacional - em diversos contextos profissionais: 1. Pressão do Trabalho – Índice; 2. Pressão do Trabalho – Severidade; 3. Pressão do Trabalho – Frequência; 4. Falta de suporte Organizacional - Índice; 5. Falta de suporte Organizacional – Severidade; 6. Falta de suporte Organizacional – Frequência. A análise individual dos itens pode igualmente contribuir para a identificação de relevantes fontes de *stress*, que poderão ser alvo de intervenção (Spielberger & Vagg, 1999).

O Inventário sobre o *Stress* Profissional foi traduzido e adaptado para a língua Portuguesa por Alfredo Couto sob coordenação de J. Ferreira Marques, tendo sido realizado um estudo piloto com uma amostra experimental de 63 adultos trabalhadores (Rafael, 2001). Para a adaptação Portuguesa, o Inventário sobre o *Stress* Profissional foi aplicado a uma amostra de 451 adultos trabalhadores, 208 (46,1%) do sexo masculino e 243 (53,9%) do sexo feminino. Os sujeitos desta amostra tinham idades compreendidas entre 18 e 64 anos, com uma média de idades de 34,48 anos e um desvio-padrão de 9.03, e pelo menos seis meses de experiência profissional (Rafael, 2003). O estudo das características metrológicas da adaptação Portuguesa do Inventário sobre o *Stress* Profissional, revela elevados coeficientes alfa de *Cronbach*, e coloca em evidência a elevada Consistência Interna do instrumento (Rafael, 2003). Os estudos de Branco (2010), Silva (2013), Pinto (2012) e Vaz (2010) realizados com amostras Portuguesas, reforçam as qualidades psicométricas do Inventário sobre o *Stress* Profissional, referidas anteriormente.

2.2.2. Questionário de Estratégias de *Coping*

O Questionário de Estratégias de *Coping* (Pais-Ribeiro & Santos, 2001) corresponde à adaptação Portuguesa do *Ways of Coping Questionnaire* de Folkman e Lazarus (1988). Este Questionário está associado à Teoria Transacional de *Coping* desenvolvida por Lazarus (1966, citado por Pais-Ribeiro & Santos, 2001), e tem como objetivo identificar pensamentos e ações que um indivíduo utilizou para lidar com um determinado acontecimento stressante (Folkman & Lazarus, 1988).

Desde a sua conceção na década de 70, este instrumento sofreu alterações, contemplando na sua versão atual 48 itens, classificados em duas dimensões de *Coping*: *Coping* focado no problema e *Coping* focado nas emoções (Pais-Ribeiro & Santos, 2001). Através da utilização de metodologia empírica para colmatar algumas dificuldades e da realização de análises fatoriais foi adotada uma subdivisão da escala de *Coping* em 8 sub-escalas: 1. *Coping* confrontativo- esforços agressivos para alterar a situação, com um certo grau de hostilidade e risco; 2. Distanciamento - Esforços cognitivos de desprendimento e minimização da situação; 3. Autocontrolo - esforços de regulação de emoções e ações; 4. Procura de suporte social - esforços de procura de suporte informativo e emocional; 5. Aceitar a responsabilidade - consciência do seu papel no problema e esforço para a sua resolução; 6. Fuga-evitamento - esforços cognitivos e comportamentais para evitar o problema; 7. Resolução planeada do problema - análise do problema/situação e esforços para o alterar e solucionar; 8. Reavaliação positiva - esforços para criação de significados positivos, para crescimento pessoal. Esta subdivisão reflete a utilização frequente de cerca de oito estratégias de *Coping* pelos indivíduos em situações de *stress* (Folkman & Lazarus, 1988; Pais-Ribeiro & Santos, 2001).

O formato de resposta aos itens, através de uma escala ordinal de 4 pontos (0 a 3), permite indicar a frequência de utilização de cada estratégia de *Coping*, sendo que “0” corresponde a “nunca usei”, 1- “Usei de alguma forma”, 2- “Usei algumas vezes”, 3- “Usei muitas vezes”. Para responder aos itens é pedido aos participantes que pensem numa situação de *stress* específica que experienciaram recentemente na sua vida profissional, e que reportem a frequência com que recorreram às estratégias indicadas pelos itens de acordo com a escala referida (Folkman & Lazarus, 1988).

A pontuação do questionário é feita através das: pontuações absolutas, que indicam de forma sumária, a frequência com que cada tipo de *Coping* foi utilizado numa determinada situação; e pontuações relativas, que indica a contribuição de cada escala relativamente ao resultado conjunto de todas as escalas (Folkman & Lazarus, 1988).

Através da análise da Consistência Interna na versão Portuguesa, os autores (Pais-Ribeiro & Santos, 2001) verificaram a necessidade de proceder a alterações mínimas, como a retirada de 2 itens (dos 50 da versão original) para alcançar Alfas de *Cronbach* aceitáveis (nível de precisão), e manter a validade de conteúdo face à versão original. Deste modo, a versão portuguesa mantém uma estrutura semelhante à versão original. Os estudos realizados por Pinto (2012) e Soares (2012), reforçam as qualidades psicométricas do instrumento, tendo utilizado o Questionário de Estratégias de *Coping* em amostras Portuguesas.

2.3. Procedimento

Os questionários foram aplicados em formato papel e através da internet, do site *Google.pt*, tendo sido utilizada a ferramenta “*Google Forms*”. Os questionários em formato papel foram entregues aos participantes num local a combinar com os mesmos, ou no seu local de trabalho. Relativamente à aplicação dos questionários online foi enviado para o e-mail de Solicitadores, os endereços para aceder e preencher os questionários. Foi solicitada a participação de alguns Solicitadores, através dos seus e-mails que estão disponíveis em páginas online dos próprios. Alguns e-mails foram obtidos com a devida autorização por intermédio dos participantes que foram contactados pessoalmente. Para participar no estudo, foi entregue aos participantes o Consentimento Informado (com informação acerca do objetivo do estudo, do carácter anónimo e confidencial do mesmo, bem como o contacto da investigadora), e os questionários referidos. Os dados de identificação solicitados aos participantes foram: idade, género, indicação do nível de escolaridade, profissão (e, se aplicável, a especialização de Agente de Execução), e tempo de experiência profissional.

3. Resultados

3.1. Stress Profissional

A Consistência Interna das escalas e subescalas do Inventário sobre o *Stress* Profissional foi avaliada através do Coeficiente Alfa de *Cronbach*, obtendo-se valores entre .76 e .92 (Quadro 1), que demonstram boa precisão ($> .70$) (Pallant, 2005). Quanto à análise das escalas e subescalas, ao nível do Índice, Severidade e Frequência, verifica-se que a subescala Pressão do Trabalho obteve os valores mais elevados (Índice-30.56; Severidade-5.64 e Frequência-5.00), o que demonstra níveis de *stress* associados a acontecimentos diretamente relacionados com o trabalho. Ao nível da subescala Falta de Suporte Organizacional, associada a *stressores* relacionados com a falta de suporte de

colegas, supervisores e políticas organizacionais, obtiveram-se as médias mais baixas. Para a subescala Falta de Suporte Organizacional-Índice verifica-se uma média de 18.14. A subescala Falta de Suporte Organizacional-Severidade apresenta um valor superior (5.26) ao da Falta de Suporte Organizacional-Frequência (2.94). Relativamente à escala *Stress* Profissional, é possível verificar que a escala *Stress* Profissional-Índice apresenta uma média de 22.52. A escala *Stress* Profissional-Severidade apresenta um valor superior (5.38) ao da escala *Stress* Profissional-Frequência (3.72).

Quadro 1. Inventário sobre o *Stress* Profissional. Médias, Desvios-Padrão e Coeficiente de Alfa de *Cronbach* das escalas e subescalas para os Solicitadores.

		Média	DP	Alfa de <i>Cronbach</i>
Escalas <i>Stress</i> Profissional				
	Severidade	5.38	1.19	.92
	Frequência	3.72	1.47	.88
	Índice	22.52	10.88	.89
Subescalas Pressão do Trabalho				
	Severidade	5.64	1.39	.86
	Frequência	5.00	1.74	.76
	Índice	30.56	14.72	.83
Subescalas Falta de Suporte Org.				
	Severidade	5.26	1.51	.86
	Frequência	2.94	2.14	.85
	Índice	18.14	14.65	.83

De modo a identificar os acontecimentos stressantes críticos do contexto de trabalho dos Solicitadores foi realizada uma análise dos itens das escalas do Inventário sobre o *Stress* Profissional (Quadro 2). Esta permite identificar as principais fontes de *Stress* Profissional dos Solicitadores, bem como a intensidade e frequência com que são sentidas. É essencial para o desenvolvimento de intervenções à medida, quer ao nível dos itens com pontuações mais elevadas, que podem constituir fatores de risco, quer dos itens com pontuações mais baixas que podem requerer outro tipo de intervenções (O’Roark, 2005). Através da análise da escala *Stress* Profissional-Índice, verifica-se que os *stressores* com maior impacto no *Stress* Profissional dos Solicitadores (intensidade e frequência combinadas) são “Cumprir prazos” (item 26), “Interrupções frequentes” (item 23) e “Lidar com situações de crise” (item 7). Estes resultados são congruentes com a literatura, pois o trabalho legal leva a que os Solicitadores estejam dependentes de prazos estabelecidos por outras instituições legais e pelos seus clientes, tendo de gerir diversos casos (European Union, 2014; Ipsen & Jensen, 2010). O facto de lidarem com situações de risco e complexas a nível social (Lawson, 2012; Murray & Royer, 2008; Vrkleviski & Franklin, 2008), sugere os resultados obtidos no item 7. O’Roark (2005) identificou também os itens 7 e 23 como os *stressores* com impacto mais negativo para profissionais

legais. Os itens identificados como menos stressantes foram “Trabalhar por um colega para o proteger” (item 28), “Conflitos com outros departamentos ou secções” (item 30) e “Ofensas pessoais de clientes/consumidores/colegas” (item 17).

Quadro 2. Inventário sobre o *Stress* Profissional. Médias e Desvios-Padrão dos itens das escalas de *Stress* Profissional-Severidade, *Stress* Profissional-Frequência e *Stress* Profissional-Índice para os Solicitadores.

Itens (a)	Severidade		Frequência		Índice	
	Média	DP	Média	DP	Média	DP
1	5.00 (20)	.00	4.59 (9)	2.97	22.96 (14)	14.84
2	5.41 (15)	2.19	5.85 (3)	3.41	32.19 (6)	23.63
3	5.44 (14)	2.30	4.35 (11)	3.91	27.35 (11)	29.54
4	5.24 (17)	2.24	3.81 (15)	2.98	22.31 (15)	21.86
5	5.80 (10)	2.54	2.81 (19)	3.39	18.78 (18)	25.49
6	4.78 (25)	2.58	2.33 (24)	3.20	12.76 (25)	21.64
7	6.06 (3)	2.03	5.98 (2)	2.65	36.76 (3)	20.85
8	6.41 (1)	1.83	4.20 (13)	3.54	29.33 (9)	27.54
9	4.83 (23)	2.04	3.48 (17)	3.11	18.11 (19)	19.55
10	5.61 (12)	2.06	3.24 (18)	3.42	20.56 (17)	24.02
11	5.65 (11)	2.17	5.20 (6)	2.97	30.63 (7)	22.61
12	5.35 (16)	2.31	2.63 (23)	3.02	15.30 (22)	20.64
13	4.94 (21)	2.29	2.26 (25)	2.93	12.87 (24)	19.48
14	5.35 (16)	2.24	2.80 (20)	2.86	16.13 (21)	19.78
15	5.96 (6)	2.03	3.98 (14)	3.55	26.24 (12)	25.99
16	6.09 (2)	1.77	5.02 (7)	3.07	32.24 (5)	24.37
17	5.94 (7)	2.50	1.78 (29)	2.48	11.41 (28)	17.08
18	4.93 (22)	1.97	2.00 (27)	2.89	11.93 (26)	19.29
19	5.98 (5)	2.29	4.46 (10)	3.59	29.85 (8)	27.11
20	4.70 (26)	2.28	2.06 (26)	2.85	11.69 (27)	18.63
21	4.80 (24)	2.38	2.70 (22)	3.35	16.50 (20)	23.87
22	5.11 (19)	2.36	3.57 (16)	3.04	21.15 (16)	22.43
23	6.02 (4)	2.23	5.56 (4)	3.33	37.48 (2)	27.03
24	5.56 (13)	1.93	4.31 (12)	3.09	23.96 (13)	20.37
25	5.89 (8)	2.10	5.46 (5)	3.12	36.37 (4)	26.86
26	5.85 (9)	1.99	6.44 (1)	2.87	39.22 (1)	24.29
27	5.20 (18)	2.21	4.70 (8)	3.58	28.46 (10)	26.91
28	4.33 (29)	2.02	1.57 (30)	2.25	7.52 (30)	12.41
29	4.57 (27)	2.35	2.74 (21)	3.23	15.20 (23)	22.07
30	4.54 (28)	2.33	1.89 (28)	2.58	10.33 (29)	17.01

(a)1.Cumprimento de tarefas desagradáveis; 2.Trabalho para além do horário; 3.Ausência de oportunidades para promoção; 4. Cumprimento de funções novas ou não familiares; 5.Colegas de trabalho que não fazem o seu trabalho; 6.Apoio inadequado por parte do seu supervisor; 7. Lidar com situações de crise; 8. Não reconhecimento pelo trabalho de qualidade; 9. Desempenho de tarefas não incluídas nas suas funções; 10. Equipamento inadequado ou de fraca qualidade; 11. Cumprimento de responsabilidades acrescidas; 12. Períodos de inatividade; 13. Dificuldades em conseguir o acordo com o supervisor; 14. Sentir atitudes negativas contra a organização; 15. Pessoal insuficiente para cumprir adequadamente uma missão; 16. Ter de tomar decisões críticas sob pressão, no momento; 17. Ofensas pessoais de clientes/consumidores/colegas; 18. Falta de participação na política de tomada de decisão; 19. Salário inadequado; 20. Competição para a promoção; 21.Supervisão inadequada ou pobre; 22. Barulho na área de trabalho; 23. Interrupções frequentes; 24.Frequentes mudanças, desde o enfadonho até às atividades muito exigentes; 25. Burocracia excessiva; 26.Cumprir prazos; 27. Tempo pessoal insuficiente (por exemplo, para o café, para almoço, etc.); 28. Trabalhar por um colega para o proteger; 29. Colegas de trabalho pouco motivados; 30. Conflitos com outros departamentos ou secções.

(b)Os números entre parênteses representam a ordenação das médias dos itens. As médias mais baixas são identificadas pelo sombreado e a negrito destacam-se as mais elevadas.

Para compreender melhor estes resultados é importante considerar a intensidade e frequência com que os *stressores* são sentidos. Os acontecimentos sentidos com maior intensidade são “Não reconhecimento pelo trabalho de qualidade” (Item 8), seguido de “Ter de tomar decisões críticas sob pressão, no momento” (Item 16), e “Lidar com

situações de crise” (Item 7). Os acontecimentos sentidos com menor severidade são “Trabalhar por um colega para o proteger” (item 28), “Conflitos com outros departamentos ou secções” (Item 30), e “Colegas de trabalho pouco motivados” (Item 29). Estes resultados podem ser explicados pelo facto de os Solicitadores trabalharem essencialmente a nível individual, e por vezes em contextos isolados, sem a colaboração direta de colegas (Medlow, Kelk & Hickie, 2011). No entanto, o facto de estarem dependentes de outras instituições legais poderia sugerir a possibilidade de uma pontuação mais elevada no item 30. Os acontecimentos experienciados com maior frequência são “Cumprir prazos” (Item 26), “Lidar com situações de crise” (Item 7) e o “Trabalho para além do horário” (Item 2). Os *stressores* indicados como menos frequentes são “Trabalhar por um colega para o proteger” (Item 28), “Ofensas pessoais de clientes/consumidores/colegas” (Item 17), e “Conflitos com outros departamentos ou secções” (Item 30). É interessante analisar o facto do item 17 ser um dos mais baixos na frequência (1.78), pois os Solicitadores contactam frequentemente com clientes, instituições legais e situações sociais de risco, o que poderia sugerir uma pontuação mais elevada. É ainda importante verificar que cerca de 12 itens têm uma frequência média de menos de 3 dias (em 9 ou mais dias, nos últimos 6 meses). O’Roark (2005) obteve resultados semelhantes numa Comunidade Judicial, tendo verificado que os profissionais legais tendem a declarar sentir menos *stress* do que na realidade sentem, o que tem importantes implicações práticas.

No geral, tal como sugerem os resultados ao nível das escalas e subescalas do Inventário sobre o *Stress* Profissional, os itens com pontuações mais elevadas referem-se maioritariamente a *stressores* relacionados com as pressões do trabalho, e menos com a falta de apoio organizacional.

Com o objetivo de perceber se os Solicitadores são um grupo de risco ao nível do *Stress* Profissional, procedeu-se à comparação com outros grupos profissionais, a quem foi aplicado o Inventário sobre o *Stress* Profissional. Estes incluem Consultores Externos (n= 36) (Pinto, 2012), Administrativos (n=119) e Gestores (n=46) (Vaz, 2010), Professores (n=166) e Bancários (n= 228) (Rafael, 2001). Analisando os Quadros 1 e 3, verifica-se que os Solicitadores apresentam uma média superior (30.56) para a subescala Pressão do Trabalho-Índice, evidenciado níveis de *stress* superiores face a acontecimentos relacionados diretamente com o trabalho. Quanto à subescala Pressão do Trabalho-Severidade, apresentam a segunda média mais elevada (5.64), apenas inferior à dos Professores (5.95). Na subescala Pressão do Trabalho-Frequência (5.00) aproximam-

se da média obtida pelos Bancários (5.07), tendo a quarta média mais elevada. Os Solicitadores indicam sentir com menos severidade (5.26) e frequência (2.94) acontecimentos relacionados com falta de apoio organizacional, sendo apenas os Professores o grupo com a média mais baixa na subescala Falta de Suporte Organizacional-Frequência (2.83). Na subescala Falta de Suporte Organizacional-Índice apresentam a terceira média mais elevada (18.14), sendo a dos Bancários (24.94) e Consultores (24.26) as mais elevadas. Os Solicitadores indicam sentir os acontecimentos stressantes (Escala *Stress* Profissional) com menos intensidade (5.38) e frequência (3.72), comparativamente aos outros grupos, sendo apenas os Professores o grupo com a média mais baixa na escala *Stress* Profissional-Frequência (3.28). Na escala *Stress* Profissional-Índice apresentam a terceira média mais elevada (22.52), superior à dos Professores (19.82).

Quadro 3. Inventário sobre o *Stress* Profissional. Médias, Desvios-Padrão e Coeficiente de Alfa de Cronbach das escalas e subescalas para Administrativos, Gestores, Professores, Bancários e Consultores Externos.

	Admin		Gest		Prof		Banc		Conslt	
	Média	DP	Média	DP	Média	DP	Média	DP	Média	DP
<i>Escala Stress Profissional</i>										
Severidade	5.50	1.21	5.41	.97	5.76	.91	5.53	.85	5.72	.80
Frequência	3.96	1.81	4.49	1.76	3.28	1.74	4.37	1.65	4.24	1.59
Índice	4.73	1.21	4.94	1.14	19.82	11.30	25.07	10.42	25.45	11.87
Subescalas Pressão do Trabalho										
Severidade	5.28	1.40	5.26	1.22	5.95	1.15	5.31	1.06	5.27	1.23
Frequência	4.63	2.25	5.58	2.03	3.95	2.25	5.07	2.01	5.62	1.79
Índice	4.96	1.40	5.42	1.27	24.37	15.44	27.80	11.95	30.46	12.34
Subescalas Falta de Suporte Org.										
Severidade	5.73	1.41	5.55	2.33	5.62	1.04	5.84	1.11	6.26	1.12
Frequência	3.73	2.09	3.81	2.28	2.83	2.10	4.04	2.18	3.53	1.90
Índice	4.73	1.40	4.68	1.49	16.96	13.33	24.94	15.04	24.26	15.11

Para identificar quais os acontecimentos stressantes característicos dos Solicitadores, procedeu-se à ordenação dos itens para os diferentes grupos profissionais (Quadro 4), onde são consideradas as escalas de severidade e frequência. Estas providenciam uma análise mais específica e informativa do impacto dos itens no *Stress* Profissional. Nesta análise são considerados os 6 primeiros itens, verificando-se à partida que os Solicitadores experienciam “Lidar com situações de crise” (item 7) e “Interrupções frequentes” (item 23) simultaneamente com maior severidade e frequência, apresentando-se como *stressores* relevantes para este grupo. O item 23 apresenta-se como característico dos Solicitadores quanto à sua severidade, não sendo indicado pelos outros grupos.

Relativamente aos acontecimentos sentidos com maior severidade, verifica-se que “Não reconhecimento pelo trabalho de qualidade” (item 8) e “Salário inadequado” (item

19) são experienciados por todos os grupos. Os Solicitadores, Professores e Bancários atribuem maior severidade a “Ter de tomar decisões críticas sob pressão, no momento” (item 16). “Lidar com situações de crise” (item 7) é sentido com maior severidade pelos Solicitadores e Professores. Os Solicitadores, Administrativos e Gestores sentem com maior intensidade o *stressor* “Pessoal insuficiente para cumprir adequadamente uma missão” (item 15). Os Solicitadores têm mais *stressores* em comum com Professores (itens 7 e 16). No geral, é possível verificar que os acontecimentos sentidos com maior severidade pelos Solicitadores são também indicados pelos outros grupos profissionais.

Quadro 4. Inventário sobre o *Stress* Profissional. Ordenação decrescente dos itens das escalas de *Stress* Profissional-Severidade e *Stress* Profissional-Frequência para os Solicitadores (S), Consultores Externos (CE), Administrativos (A), Gestores (G), Professores (P) e Bancários (B).

Ord	Itens - Severidade						Itens - Frequência					
	S	CE	A	G	P	B	S	CE	A	G	P	B
1º	8	8	19	5	17	8	26	2	23	2	19	2
2º	16	6	8	19	7	17	7	26	26	23	26	23
3º	7	19	17	15	16	3	2	4	19	26	2	26
4º	23	5	15	25	25	25	23	7	2	24	22	25
5º	19	18	6	8	19	16	25	23	3	7	27	19
6º	15	17	25	17	8	19	11	27	22	22	25	29
7º	17	15	3	6	20	7	16	11	29	16	10	11
8º	25	21	5	23	22	15	27	24	11	5	24	7
9º	26	3	21	7	23	10	1	9	7	29	29	22
10º	5	27	7	16	3	6	19	1	25	27	7	1
11º	11	7	16	12	30	5	3	16	9	9	1	9
12º	10	13	10	13	14	21	24	19	24	11	14	10
13º	24	25	23	3	15	23	8	6	15	15	24	24
14º	3	2	12	22	11	13	15	5	5	1	11	5
15º	2	14	29	10	26	30	4	25	16	19	16	27
16º	12; 14	29	13	29	13	14	22	22	6	25	5	16
17º	4	23	22	2	27	20	9	3	1	4	8	15
18º	27	16	14	24	10	18	10	29	8	10	9	4
19º	22	30	20	18	18	22	5	15	4	6	15	18
20º	1	10	30	30	24	2	14	21	21	8	3	21
21º	13	20	24	14	21	29	29	18	27	14	18	6
22º	18	12	26	21	2	26	21	8	14	18	4	3
23º	9	22	2	27	6	1	12	10	10	3	6	20
24º	21	26	1	26	5	27	6	13	18	28	21	8
25º	6	1	18	1	4	24	13	20	28	30	20	14
26º	20	28	11	11	9	11	20	12	30	13	12	30
27º	29	4	9	20	1	12	18	14	20	21	17	13
28º	30	11	4	9	29	9	30	28	13	12	28	28
29º	28	24	27	4	28	4	17	30	12	17	30	17
30º		9	28	28	12	28	28	17	17	20	13	12

Quanto aos acontecimentos sentidos com maior frequência, verifica-se que o “Trabalho para além do horário” (Item 2) e “Cumprir prazos” (Item 26) são comuns a todos os grupos. “Interrupções frequentes” (Item 23) são experienciadas por todos os grupos, excepto Professores. Os Solicitadores, Bancários e Professores indicam ter de lidar frequentemente com “Burocracia excessiva” (item 25). Apenas os Solicitadores,

Consultores e Gestores consideram frequente ter de “Lidar com situações de crise” (Item 7). O “Cumprimento de responsabilidades acrescidas” (item 11) apresenta-se como característico dos Solicitadores, não sendo indicado pelos outros grupos. Os resultados da frequência indicam mais acontecimentos frequentes comuns entre os Solicitadores, Bancários e Professores (item 25), e Consultores e Gestores (item 7). No geral, é possível verificar que os acontecimentos sentidos com maior frequência pelos Solicitadores são também indicados pelos outros grupos.

3.2. Estratégias de *Coping*

A Consistência Interna das 8 subescalas do Questionário de Estratégias de *Coping* foi avaliada através do Coeficiente Alfa de *Cronbach*, tendo-se verificado valores entre .47 e .80 (Quadro 5). Os valores acima de .70 são considerados ideais, e entre .50 e .70 são considerados valores razoáveis (Pallant, 2005). O valor mais baixo foi obtido para a subescala “Assumir a Responsabilidade” (.47), o que pode ser explicado pela quantidade reduzida de itens que a compõem (4), como sugere a literatura (Pallant, 2005). Apesar disto, os Alfas obtidos vão ao encontro dos valores obtidos na adaptação portuguesa e outros estudos realizados em Portugal (Pais-Ribeiro & Santos, 2001; Pinto, 2012), e pelos autores que desenvolveram o instrumento, que referem que esta questão é comum em escalas de *Coping* (Folkman & Lazarus, 1988). De modo a garantir uma análise mais aprofundada, procedeu-se à análise das subescalas para perceber se a retirada de um item seria benéfica para a sua Consistência Interna. Os valores obtidos não se revelaram substancialmente diferentes (ex. a retirada do item 40 para a subescala “Distanciamento”, resultou num alfa de .55), optando-se por manter os itens originais, que contribuem para a subescala através do seu valor qualitativo.

Os resultados revelam que a Estratégia de *Coping* mais utilizada por Solicitadores é a “Resolução Planeada do Problema”, seguida de “Assumir a Responsabilidade” e “*Coping* de Auto-Controlo”. As estratégias de *Coping* menos utilizadas são “Fuga-Evitamento”, seguida da estratégia de “Distanciamento”, o que revela, da parte dos Solicitadores, esforços orientados para a resolução de problemas, consciência do seu papel na resolução dos mesmos e uma orientação para a regulação de emoções e ações (Folkman & Lazarus, 1988). É interessante analisar a 4ª estratégia mais utilizada, “Procura de Suporte Social”, congruente com a literatura, que indica também o uso de estratégias de procura de ajuda profissional, e apoio de pares e supervisor, no entanto, é uma estratégia perante a qual os profissionais legais demonstram atitudes negativas

quanto à sua eficácia, sugerindo a explicação da sua posição nos resultados (Medlow, Kelk & Hickie, 2011; Vrklevski & Franklin, 2008).

Quadro 5. Questionário de Estratégias de *Coping*. Médias, Desvios-Padrão e Coeficiente de Alfa de Cronbach das subescalas para os Solicitadores.

	Média	DP	Alfa de Cronbach
<i>Coping</i> Confrontativo	1.23	.55	.62 (6)
<i>Coping</i> de Auto-Controlo	1.57	.57	.74 (7)
Procura de Suporte Social	1.55	.63	.70 (6)
Assumir a Responsabilidade	1.74	.59	.47 (4)
Resolução Planeada do Problema	1.86	.64	.78 (6)
Distanciamento	1.10	.49	.53 (5)
Fuga-Evitamento	.62	.42	.58 (7)
Reavaliação Positiva	1.51	.66	.80 (7)

(a) Os valores entre parênteses correspondem ao número de itens da escala considerada.

3.3. Relação entre *Stress* Profissional e Estratégias de *Coping*

Para analisar a relação entre o *Stress* Profissional e estratégias de *Coping* foi realizada uma análise correlacional entre os itens do Inventário sobre o *Stress* Profissional e as subescalas do Questionário de Estratégias de *Coping* (Quadro 6). Através do teste de *Kolmogorov-Smirnov* (recomendado para amostras $n > 30$) (Laureano, 2011), verificou-se, com uma probabilidade de 5%, normalidade da distribuição ao nível das escalas *Stress* Profissional. No caso do *Coping*, apenas as subescalas “Distanciamento”, “Assumir a Responsabilidade” e “Fuga-Evitamento”, não apresentam distribuição normal. Assim, para analisar a força e direção da relação entre os itens da escala *Stress* Profissional (Severidade e Frequência) e as subescalas de *Coping*, foi utilizado o coeficiente de correlação de *Pearson* para as distribuições onde se verificou normalidade, e o coeficiente de correlação de *Spearman* para as restantes. No geral, não se identificaram relações fortes ($r=(-).50$ a $(-).1$) entre os itens do Inventário sobre o *Stress* Profissional e as subescalas do Questionário de Estratégias de *Coping*, observando-se apenas relações moderadas ($r=(-).30$ a $(-).49$) (Pallant, 2005). Nesta análise foram consideradas as relações mais fortes encontradas ($\geq .39$), de modo a compreender as relações relevantes existentes entre os *stressores* e as estratégias de *Coping* utilizadas por Solicitadores.

Para a Severidade, verifica-se uma relação moderada positiva (.39**) entre o “Tempo pessoal insuficiente” (item 27) e a estratégia “Fuga-Evitamento”, havendo uma tendência moderada para, quando há um aumento da severidade face ao *stressor* referido, aumentar a estratégia “Fuga-Evitamento”. Para a frequência obteve-se a relação mais forte, observando-se uma relação moderada positiva significativa (.45**) entre “Cumprimento de responsabilidades acrescidas” (item 11) e a estratégia “Resolução Planeada do Problema”. Para este *stressor*, característico dos Solicitadores, é relevante verificar

também relações moderadas positivas com as estratégias “Assumir a Responsabilidade” (.36**), “Auto-Controlo” (.33*), “Reavaliação Positiva” (.33*) e “*Coping* Confrontativo” (.29*). Para o *stressor* “Equipamento inadequado ou de fraca qualidade” (item 10) verifica-se uma relação moderada positiva (.39**) com a estratégia “Fuga-Evitamento”.

Quadro 6. Correlações entre os itens do Inventário sobre o *Stress* Profissional e as oito subescalas do Questionário de Estratégias de *Coping*, mediante os Coeficientes de *Pearson* e *Spearman*, para os Solicitadores.

itens	Severidade								Frequência							
	CC	A	SS	AR	RPP	D	FE	RP	CC	A	SS	AR	RPP	D	FE	RP
1	/	/	/	/	/	/	/	/	.14	.38**	.21	.24	.23	.10	.28*	.22
2	.23	.09	.11	-.03	.12	-.07	.29*	.04	.11	.11	.02	.02	.22	-.17	-.16	-.00
3	-.08	-.16	-.02	-.16	-.32*	-.04	.13	.04	.03	-.11	-.06	-.10	-.11	.27	.29*	.15
4	-.10	.02	.09	-.00	-.04	.09	.27*	-.11	-.07	.16	.33*	.08	-.01	.14	.34*	.04
5	-.19	-.09	-.12	-.04	-.15	-.07	-.02	-.04	.01	-.04	.15	-.12	-.07	.01	.27	-.07
6	-.22	-.02	.04	.08	-.10	.07	-.05	-.16	-.11	.08	-.02	-.13	-.06	.16	.12	-.17
7	.14	.11	.01	.09	.18	-.29*	.18	.03	.08	-.01	.05	-.02	.17	-.13	-.10	-.06
8	-.14	.01	-.10	-.13	-.14	-.05	.24	.00	.14	.25	.16	.12	.27*	.10	.36**	.17
9	-.07	.06	.17	-.08	-.00	.02	.04	-.10	.18	.18	.20	.07	.13	.14	.20	.24
10	.05	.07	.01	.01	-.03	.23	.14	.09	.32*	.16	.29*	.24	.34*	.14	.39**	.28*
11	.15	.15	.17	.11	.15	-.11	.15	.04	.29*	.33*	.27*	.36**	.45**	-.14	-.07	.33*
12	.17	.24	.27*	.17	.07	.17	.31*	.23	.11	.23	.18	.02	.04	.37**	.34*	.09
13	.01	.21	.01	.03	-.09	.26	.21	-.03	-.05	.10	-.04	-.30*	-.03	.21	.27*	-.10
14	.10	.12	-.11	.06	.00	-.03	-.03	-.00	.06	.08	.06	-.11	-.01	.31*	.20	.05
15	.07	-.03	-.01	-.05	-.12	-.06	.07	-.14	.13	.12	.11	.05	.12	.03	.25	.11
16	.03	.08	.01	.03	.00	-.09	.26	-.16	.03	.14	.03	.12	.17	-.09	.04	.03
17	.06	.12	-.23	.10	-.01	-.04	.06	.09	.03	.19	.15	.01	.06	.26	.36**	.16
18	.02	.09	-.04	-.04	.03	.13	.24	.08	.21	.07	.15	-.14	.19	.27*	.28*	.13
19	.17	.03	.07	.05	-.13	.19	.24	.28*	-.12	-.04	.07	-.10	-.11	-.05	.14	.08
20	-.13	.04	.00	.07	-.15	.12	.25	.09	.05	-.01	.28*	-.10	.05	.09	.21	.12
21	-.26	.05	-.14	-.01	-.07	.17	.29*	-.07	.02	.02	-.01	-.13	-.01	.16	.38**	-.05
22	.07	.28*	.05	.05	.10	.09	.10	.05	.00	.19	.08	.12	.22	.01	.26	.09
23	.13	.30*	.05	.17	.24	.03	.10	.16	.19	.25	.20	.29*	.36**	-.11	.21	.31*
24	.12	.23	.29*	.20	.21	-.05	.20	.15	.06	.03	.04	.06	.06	.20	.34*	.16
25	.34*	.14	.12	.15	.36**	-.07	.18	.24	.21	-.04	-.09	.08	.31*	-.14	.10	.02
26	.10	.21	.13	.11	.18	-.19	.05	.22	.08	.02	.24	.18	.26	-.21	-.26	.01
27	.11	.09	.16	.05	.08	-.01	.39**	.05	.20	.04	.08	.05	.16	-.06	.30*	.12
28	-.06	.00	-.01	-.15	-.02	-.07	.06	-.16	.25	.11	.08	-.08	.10	.18	.33*	.22
29	.04	.12	-.06	.11	-.01	.06	.19	.17	.04	-.16	.09	-.10	-.10	.14	.22	.01
30	-.10	.09	-.13	.08	.06	.01	.14	.05	.34*	.16	.19	.13	.08	.20	.29*	.30*

*Correlação significativa para um nível de significância 0.05.

**Correlação significativa para um nível de significância 0.01.

Tendo em consideração os itens mais significativos para os Solicitadores, verifica-se para o *stressor* “Interrupções frequentes” (item 23), uma relação moderada positiva com a estratégia “Auto-Controlo” (.30*) (para a Severidade), e com as estratégias “Resolução Planeada do Problema” (.36**) e “Reavaliação Positiva” (.31*) (para a Frequência). Para o *stressor* “Lidar com situações de crise” (item 7), observa-se uma relação moderada inversa (-.29*) com a estratégia “Distanciamento”, ou seja, quando aumenta a severidade face ao *stressor*, diminui a estratégia “Distanciamento”. Para o “Não reconhecimento pelo trabalho de qualidade” (item 8), observa-se uma relação moderada positiva (.36*) com a

estratégia “Fuga-Evitamento” (para a Frequência). Para o “Trabalho para além do horário” (item 2) observa-se uma relação moderada positiva (.29*) com a estratégia “Fuga-Evitamento” (para a Severidade).

No geral, é possível identificar o uso de estratégias de *Coping* que demonstram esforços para a resolução de problemas e regulação de emoções e ações, bem como uma orientação para assumir responsabilidades (Folkman & Lazarus, 1988) face a Pressões do Trabalho (itens 7, 11 e 23). Verifica-se mais o uso de estratégias de evitamento para os *stressores* associados à Falta de Suporte Organizacional (itens 8 e 10), bem como para o *stressor* “Trabalho para além do horário” (indicador de *Stress* Profissional).

3.4. Diferenças entre os Subgrupos

Dada a possibilidade do acréscimo de funções para os Solicitadores que têm a especialização de Agente de Execução, foi realizada uma análise das suas diferenças ao nível do *Stress* Profissional (Quadro 7). Assim, procedeu-se ao teste da normalidade dos subgrupos (Solicitadores sem especialização (SSE) e Solicitadores com especialização (SCE)), tendo-se verificado normalidade da distribuição ao nível das escalas do Inventário sobre o *Stress* Profissional, excepto para a subescala Falta de Suporte Organizacional-Severidade. Para analisar a significância das diferenças entre os subgrupos, foi utilizado o teste *t* para as distribuições onde se verificou normalidade, e o teste de *Mann-Whitney U* para a subescala Falta de Suporte Organizacional-Severidade.

Quadro 7. Inventário sobre o *Stress* Profissional. Médias, Desvios-Padrão das escalas e subescalas para os Solicitadores sem (SSE) e com a especialização (SCE) de Agente de Execução. Significância das Diferenças entre Médias.

	SSE		SCE			
	Média	DP	Média	DP	<i>t</i>	MW
<i>Escalas Stress Profissional</i>						
Severidade	5.50	1.22	5.05	1.07	1.263	/
Frequência	3.62	1.52	4.00	1.36	-.835	/
Índice	22.24	11.72	23.25	8.60	-.305	/
Subescalas Pressão do Trabalho						
Severidade	5.60	1.47	5.74	1.22	-.328	/
Frequência	4.89	1.84	5.29	1.45	-.753	/
Índice	29.59	15.80	33.07	11.52	-.777	/
Subescalas Falta de suporte Org.						
Severidade	5.59	1.46	4.41	1.36	/	159.50**
Frequência	2.92	2.09	3.02	2.34	-.160	/
Índice	18.96	15.56	16.01	12.20	.660	/

** $p \leq 0.01$

Apesar de se observarem diferenças ao nível das médias, verificando-se que os SCE apresentam um nível de *stress* superior para subescalas Pressão do Trabalho, Falta de Suporte Organizacional-Frequência, e *Stress* Profissional-Frequência e Índice, estas

diferenças não são significativas. Os SSE apresentam médias superiores para a escala *Stress* Profissional-Severidade e subescalas Falta de Suporte Organizacional-Índice e Severidade. Esta última apresenta uma diferença significativa, indicando que os SSE sentem a falta de apoio organizacional com maior severidade.

De modo a identificar quais as diferenças ao nível dos *stressores* com maior impacto no *Stress* Profissional em SSE e SCE, foram consideradas as escalas de severidade e frequência (Quadro 8), devido ao seu carácter informativo. Os acontecimentos stressantes sentidos com maior Severidade pelos SSE são “Não reconhecimento pelo trabalho de qualidade” (Item 8), seguido de “Colegas de trabalho que não fazem o seu trabalho” (Item 5), “Ter de tomar decisões críticas sob pressão” (Item 16) e “Salário inadequado” (item 19). As médias dos itens 5 e 8 indicadas pelos SSE diferem significativamente das médias indicadas pelos SCE, que sentem estes *stressores* com menor severidade. Apesar dos itens 16 e 19 também não se encontrarem entre os sentidos com maior severidade pelos SCE, não se verificam diferenças significativas. Para os SCE, os *stressores* sentidos com maior intensidade são “Burocracia excessiva” (item 25), “Ofensas pessoais de clientes/ consumidores/ colegas” (item 17) e “Lidar com situações de crise” (item 7). É relevante salientar que o item 17 é um dos *stressores* com menos pontuação na amostra total (maioritariamente composta por SSE), pois apesar de ser sentido com severidade elevada, a sua frequência é muito baixa. Apesar das diferenças observadas não serem significativas, estes resultados são esperados ao nível dos SCE, dado que Agentes de Execução são responsáveis por assegurar a condução de processos de execução e promover despejos, estando sujeitos a resistência por parte de executados (INE, 2011).

Os *stressores* sentidos com menor severidade pelos SSE, são “Trabalhar por um colega para o proteger” (Item 28), “Competição para a promoção” (Item 20) e “Desempenho de tarefas não incluídas nas suas funções” (item 9). Apesar das diferenças ao nível destes itens não serem significativas, os SCE sentem com menos severidade os *stressores* “Colegas de trabalho pouco motivados” (item 29), “Conflitos com outros departamentos ou secções” (item 30), “Dificuldades em conseguir o acordo com o supervisor” (item 13) e “Supervisão inadequada ou pobre” (item 21). Os itens 29, 30 e 13, são sentidos com maior severidade pelos SSE, observando-se diferenças significativas entre as suas médias, apesar de não serem *stressores* críticos para este subgrupo.

Os SSE, indicam sentir com maior frequência os *stressores* “Cumprir prazos” (item 26), “Lidar com situações de crise” (item 7) e “Trabalho para além do horário” (item 2). Os itens 7 e 2 são também sentidos com maior frequência pelos SCE. Apesar das

diferenças não serem significativas, os SCE sentem com maior frequência o *stressor* “Burocracia excessiva” (item 25). Os acontecimentos sentidos com menos frequência pelos SSE são “Trabalhar por um colega para o proteger” (item 28), “Ofensas pessoais de clientes/ consumidores/ colegas” (item 17) e “Falta de participação na política de tomada de decisão” (item 18). Apesar das diferenças não serem significativas, os SCE indicam sentir com menor frequência os *stressores* “Colegas de trabalho que não fazem o seu trabalho” (item 5), “Apoio inadequado por parte do seu supervisor” (item 6), “Conflitos com outros departamentos ou secções” (item 30).

Quadro 8. Inventário sobre o *Stress* Profissional. Médias e Desvios-Padrão dos itens das escalas de *Stress* Profissional-Severidade e *Stress* Profissional-Frequência para os SSE e os SCE. Significância das Diferenças entre Médias.

SSE			SCE			SSE		SCE		
Severidade			Severidade			Frequência		Frequência		
Itens	Média	DP	Média	DP	t	Média	DP	Média	DP	t
1	5.00 (23)	.00	5.00 (14)	.00	/	4.26 (11)	2.90	5.47 (6)	3.07	-1.352
2	5.41 (14)	2.29	5.40 (11)	1.96	.015	5.54 (3)	3.60	6.67 (2)	2.77	-1.092
3	5.90 (6)	2.20	4.27 (20)	2.19	2.445*	4.64 (8)	4.05	3.60 (14)	3.52	.875
4	5.23 (17)	2.40	5.27 (12)	1.83	-.052	4.00 (12)	3.18	3.33 (16)	2.41	.829
5	6.23 (2)	2.30	4.67 (16)	2.85	2.094*	3.23 (16)	3.51	1.73 (25)	2.87	1.473
6	5.13 (20)	2.42	3.87 (22)	2.83	1.638	2.51 (20)	3.28	1.87 (24)	3.02	.662
7	6.00 (5)	2.12	6.20 (3)	1.86	-.321	5.59 (2)	2.60	7.00 (1)	2.59	-1.785
8	6.72 (1)	1.64	5.60 (9)	2.10	2.075*	4.33 (10)	3.34	3.87 (12)	4.14	.391
9	4.92 (25)	2.04	4.60 (17)	2.06	.519	3.69 (15)	3.11	2.93 (18)	3.15	.800
10	5.59 (12)	2.10	5.67 (8)	2.02	-.122	3.03 (17)	3.42	3.80 (13)	3.47	-.742
11	5.62 (11)	2.23	5.73 (7)	2.09	-.177	5.15 (5)	3.00	5.33 (7)	2.99	-.197
12	5.38 (15)	2.42	5.27 (12)	2.05	.167	2.28 (21)	2.84	3.53 (15)	3.38	-1.376
13	5.38 (15)	2.20	3.80 (23)	2.18	2.380*	2.15 (22)	2.84	2.53 (21)	3.25	-.422
14	5.69 (10)	2.14	4.47 (18)	2.33	1.840	2.05 (23)	2.21	4.73 (9)	3.49	-2.767**
15	6.10 (4)	2.10	5.60 (9)	1.84	.813	3.72 (14)	3.61	4.67 (10)	3.40	-.878
16	6.15 (3)	1.77	5.93 (5)	1.83	.406	4.72 (7)	3.16	5.80 (5)	2.78	-1.162
17	5.72 (9)	2.69	6.53 (2)	1.89	-1.076	1.46 (27)	2.14	2.60 (20)	3.14	-1.531
18	5.05 (21)	1.99	4.60 (17)	1.96	.751	1.59 (26)	2.68	3.07 (17)	3.22	-1.714
19	6.15 (3)	2.35	5.53 (10)	2.13	.892	4.51 (9)	3.71	4.33 (11)	3.52	.163
20	4.82 (26)	2.36	4.40 (19)	2.06	.606	1.82 (25)	2.77	2.67 (19)	3.06	-.976
21	5.18 (19)	2.45	3.80 (23)	1.94	1.956	2.74 (19)	3.45	2.60 (20)	3.20	.140
22	5.26 (16)	2.45	4.73 (15)	2.15	.726	3.95 (13)	3.06	2.60 (20)	2.87	1.474
23	5.97 (6)	2.36	6.13 (4)	1.96	-.232	5.46 (4)	3.37	5.80 (5)	3.32	-.332
24	5.44 (13)	1.94	5.87 (6)	1.92	-.732	4.00 (12)	3.04	5.13 (8)	3.16	-1.213
25	5.62 (11)	2.23	6.60 (1)	1.55	-1.566	5.03 (6)	3.22	6.60 (3)	2.61	-1.691
26	5.85 (8)	2.17	5.87 (6)	1.51	-.034	6.51 (1)	2.89	6.27 (4)	2.92	.280
27	5.21 (18)	2.43	5.20 (13)	1.57	.008	4.72 (7)	3.59	4.67 (10)	3.68	.047
28	4.41 (27)	1.87	4.13 (21)	2.42	.448	1.26 (28)	1.77	2.40 (22)	3.11	-1.700
29	5.03 (22)	2.33	3.40 (24)	2.03	2.372*	2.87 (18)	3.31	2.40 (22)	3.09	.477
30	4.97 (24)	2.32	3.40 (24)	2.03	2.306*	1.87 (24)	2.60	1.93 (23)	2.70	-.078

* $p \leq 0.05$ ** $p \leq 0.01$

No geral, observa-se que os SSE não têm *stressores* comuns sentidos com maior severidade e frequência, ao contrário dos SCE que indicam severidade e frequência elevadas para os itens 7 e 25. Estes poderão ser fatores críticos para intervenção ao nível dos SCE. Para os dois subgrupos, os *stressores* sentidos com maior severidade e

frequência referem-se a acontecimentos associados a pressões do trabalho, e apesar das diferenças encontradas ao nível dos itens, no geral, estas não são significativas.

Para analisar a significância das diferenças (Quadro 9) quanto às estratégias de *Coping*, procedeu-se ao teste da normalidade dos subgrupos, tendo-se verificado normalidade ao nível das subescalas de *Coping*, excepto para as subescalas de “Distanciamento”, “Assumir a Responsabilidade”, “Fuga-Evitamento” e “Reavaliação Positiva”. Para analisar a significância das diferenças entre os dois subgrupos, foi utilizado o teste *t* para as distribuições onde se verificou normalidade, e o teste de *Mann-Whitney U* para as restantes. Relativamente às diferenças nas estratégias de *Coping* utilizadas, tanto para SSE e SCE, as duas estratégias mais utilizadas são “Assumir a Responsabilidade” e “Resolução planeada do Problema”. Quanto à terceira estratégia mais utilizada, apesar das diferenças não serem significativas, verifica-se que os SSE usam mais a estratégia de “*Coping* de Auto-Controlo” e os SCE utilizam mais a estratégia de “Procura de suporte social”. Quanto à estratégia de *Coping* Confrontativo, verifica-se uma diferença significativa na sua utilização, sendo mais usada por SCE.

Quadro 9. Questionário de Estratégias de *Coping*. Médias e Desvios-Padrão para os SSE e os SCE. Significância das Diferenças entre Médias.

	SSE		SCE			
	Média	DP	Média	DP	t	MW
<i>Coping</i> Confrontativo	1.14	.56	1.49	.44	-2.189*	/
<i>Coping</i> de Auto-Controlo	1.58	.58	1.54	.56	.227	/
Procura de Suporte Social	1.54	.66	1.57	.55	-.147	/
Assum. Responsabilidade	1.74	.65	1.75	.44	/	280.50
Reso. Planeada do Prob.	1.82	.64	1.97	.68	-.743	/
Distanciamento	1.07	.47	1.20	.54	/	235.00
Fuga-Evitamento	.64	.43	.58	.41	/	274.50
Reavaliação Positiva	1.50	.69	1.52	.58	/	280.00

* $p \leq 0.05$

4. Conclusão

O objetivo geral desta dissertação consistiu em caracterizar o *Stress* Profissional dos Solicitadores e perceber quais as estratégias de *Coping* utilizadas por estes profissionais. A existência de diferenças no contexto legal de diferentes países, e o facto de este ser um grupo pouco estudado, tornou pertinente apresentar a caracterização dos Solicitadores em Portugal, e realizar um estudo de carácter exploratório, através da aplicação do Inventário sobre *Stress* Profissional e do Questionário de Estratégias de *Coping*.

Aquando do estudo do *Stress* Profissional é crucial o estudo do *Coping* como processo de adaptação inerente, através do qual é feita a gestão das situações stressantes. Deste modo, é importante analisar a relação de interligação entre estes dois conceitos.

Relativamente ao primeiro objetivo “Identificar os *stressores* mais significativos, através da sua frequência e/ou intensidade, em Solicitadores (com e sem a especialização de Agente de Execução)”, verificou-se que os *stressores* sentidos com maior severidade são o “Não reconhecimento pelo trabalho de qualidade”, seguido de “Ter de tomar decisões críticas sob pressão, no momento”, e “Lidar com situações de crise”. Este último encontra-se entre os sentidos com maior frequência, em conjunto com “Cumprir prazos”, e o “Trabalho para além do horário”. Através da combinação entre a Severidade e a Frequência, os *stressores* mais significativos são “Cumprir prazos”, “Interrupções frequentes” e “Lidar com situações de crise”. Estes resultados são congruentes com a literatura que reporta o carácter stressante do trabalho legal (European Union, 2014; Ipsen & Jensen, 2010; Lawson, 2012; Murray & Royer, 2008; Vrklevski & Franklin, 2008), tendo-se observado *stressores* comuns noutra Comunidade Judicial (O’Roark, 2005), referidos anteriormente. Estes resultados revelam a necessidade de intervir ao nível do stressor “Lidar com situações de crise”. Visto que este é inerente ao trabalho legal é necessário providenciar o apoio necessário para seja atenuado o seu impacto negativo. Quanto aos *stressores* “Cumprir prazos” e “Interrupções frequentes”, estes sugerem a necessidade de intervir ao nível do design de funções e da estruturação do trabalho destes profissionais, para reduzir os seus efeitos negativos no *Stress* Profissional (Arnold et al., 2010; Lazarus, 1991).

De modo a “Identificar se os Solicitadores são um grupo profissional de risco”, procedeu-se à comparação com os grupos profissionais mencionados, tendo-se observado que os Solicitadores apresentam níveis de *stress* superiores associados a acontecimentos diretamente relacionados com pressões do trabalho, provenientes das suas tarefas e responsabilidades. A severidade percebida face a estes acontecimentos revela-se superior à dos outros grupos, exceptuando os Professores. A sua frequência percebida encontra-se entre as quatro mais elevadas. Na escala *Stress* Profissional-Índice, que indica o nível geral de *Stress* Profissional sentido, demonstram também níveis de *stress* elevados. Estes resultados revelam níveis de *stress* críticos e reforçam a necessidade do desenvolvimento de intervenções ao nível da estruturação do trabalho dos Solicitadores.

Quanto ao objetivo “Identificar os *stressores* característicos do grupo profissional dos Solicitadores”, verificou-se que, no geral, os seis *stressores* indicados como mais intensos e frequentes pelos Solicitadores são também indicados pelos Administrativos, Gestores, Professores, Bancários e Consultores Externos. Apenas os Solicitadores indicam sentir

com maior severidade “Interrupções frequentes”, e com maior frequência o “Cumprimento de responsabilidades acrescidas”, sendo característicos deste grupo.

Relativamente ao objetivo “Identificar as estratégias de *Coping* mais utilizadas”, através da análise das subescalas do Questionário de Estratégias de *Coping*, verificou-se que as estratégias de *Coping* mais utilizadas pelos Solicitadores são “Resolução Planeada do Problema”, seguida de “Assumir a Responsabilidade” e “*Coping* de Auto-Controlo”. Estes resultados são congruentes com a literatura (Medlow, Kelk & Hickie, 2011), que indica que profissionais legais tendem a utilizar estratégias que requerem esforços a nível individual para lidar com o *Stress* Profissional, em maior detrimento da Procura de Suporte Social. Os resultados revelaram que a “Procura de Suporte Social” é a quarta estratégia mais utilizada pelos Solicitadores. De acordo com a literatura (Medlow, Kelk & Hickie, 2011; Vrklevski & Franklin, 2008), os profissionais legais demonstram atitudes negativas face à eficácia desta estratégia, o que pode explicar os resultados obtidos. O facto de trabalharem num contexto de grande competição é também um factor que contribui para a baixa procura de apoio social (Lawson, 2012; Maloney, 2001; Medlow, Kelk & Hickie, 2011). Deste modo, verifica-se uma necessidade de intervir ao nível das crenças dos Solicitadores, que poderão beneficiar do apoio de colegas, supervisores ou da procura de ajuda profissional para reduzir o impacto negativo do *Stress*.

Aquando da relação do *Stress* Profissional com as estratégias de *Coping*, verificou-se o uso de estratégias orientadas para a resolução de problemas, regulação de ações e emoções, e para assumir a responsabilidade (Folkman & Lazarus, 1988), face às Pressões do Trabalho. Estes resultados revelam o uso de *Coping* proactivo da parte dos Solicitadores perante os *stressores* mais significativos do seu trabalho. Esta abordagem proactiva do *Coping* está relacionada com a identificação de situações de *stress* futuras e com a consciência do papel do trabalhador nessas situações, através da promoção de atitudes orientadas para o estabelecimento de objetivos, aumento da perceção de sua autoeficácia e capacidade de iniciativa (Reuter & Schwarzer, 2009). Segundo esta perspetiva os indivíduos podem reunir um conjunto de recursos para lidar com situações de *stress* que são antecipadas (Peiró, 2008; Reuter & Schwarzer, 2009).

Apesar do papel ativo por parte dos Solicitadores na tentativa de atenuar o *Stress* Profissional sentido face às pressões de trabalho, este permanece elevado, revelando a necessidade do desenvolvimento de intervenções por parte de empresas ou associações legais, para os Solicitadores que trabalham em contextos mais isolados. Como sugere a literatura e os resultados do presente estudo, os profissionais legais tendem a assumir a

responsabilidade total pelo *Stress* sentido, sendo importante salientar que o *Stress* Profissional não pode ser apenas da responsabilidade do trabalhador (Medlow, Kelk, & Hickie, 2011). Estes resultados têm especial importância, visto que o desempenho destes profissionais afeta o bom funcionamento do sistema legal e económico.

Nos Solicitadores, o uso de estratégias de evitamento encontra-se mais associado aos *stressores* relacionados com a Falta de Suporte Organizacional e com o “Trabalho para além do horário”. Os *stressores* relacionados com a Falta de Suporte Organizacional foram indicados como os menos significativos ao nível do *Stress* Profissional, apesar das estratégias de *Coping* refletirem esforços cognitivos e comportamentais de evitamento face a estes acontecimentos stressantes (Pais-Ribeiro & Santos, 2001). A literatura sugere que o uso destas estratégias poderá ser benéfico quando o indivíduo deixou de ter controlo sobre o *stressor* (Lazarus, 1999). Apesar disto, os resultados do presente estudo revelam pontuações muito baixas ao nível da frequência, para a maioria dos itens relacionados com a falta de apoio organizacional (menos de 3 dias, nos últimos 6 meses). Estes resultados podem sugerir que os Solicitadores não consideram o trabalho individual como um problema. Apesar disto, O’Roark (2005) verificou também pontuações baixas ao nível da frequência numa Comunidade Judicial, tendo observado que os profissionais legais tendem a declarar sentir menos *stress* do que na realidade sentem, procurando evitar demonstrar sinais de fraqueza (Lawson, 2012). Estes resultados têm importantes implicações, tornando-se relevante perceber até que ponto o *stress* sentido face aos acontecimentos relacionados com a falta de suporte organizacional é efetivamente baixo. Futuros estudos podem beneficiar da realização de entrevistas a estes profissionais (O’Roark, 2005).

Relativamente às diferenças observadas entre Solicitadores sem especialização (SSE) de Agente de Execução e com a especialização (SCE), quanto aos *stressores* mais significativos, no geral, não se observam diferenças significativas. Para ambos os subgrupos, os *stressores* sentidos com maior severidade e frequência estão associados a Pressões do Trabalho. Apesar disto, os SCE indicam sentir com severidade e frequência os *stressores* “Lidar com situações de crise” e “Burocracia excessiva”, podendo estes ser acontecimentos críticos para intervenção neste subgrupo.

Quanto às diferenças no *Coping*, quer os SSE e os SCE usam mais as estratégias “Resolução planeada do Problema” e “Assumir a Responsabilidade”. Os SSE usam mais a estratégia de “*Coping* de Auto-Controlo” e os SCE usam mais a estratégia de “Procura de suporte social”, apesar de não se verificarem diferenças significativas.

Este estudo apresenta limitações relacionadas com o número reduzido da amostra, e sugere precaução na generalização de resultados. As dificuldades em obter participantes podem dever-se à natureza da profissão. Alguns Solicitadores contactados trabalham num escritório individual e podem ter receio de perder o anonimato. Por vezes, contactam com situações de risco, e nem sempre estão disponíveis para atender alguém que desconhecem.

Os instrumentos utilizados, de autorrelato, podem levar a que os resultados sejam afetados pelo efeito de minimização e falta de autoconhecimento (Vrklevski & Franklin, 2008). E a necessidade de responder a dois questionários requer mais tempo dispensado.

Neste estudo participaram Solicitadores de diferentes contextos (escritório pessoal, sociedades/empresas), pelo que poderá ser relevante estudar futuramente estas diferenças a fim de perceber o seu papel no *stress* sentido, nas estratégias de *Coping* adoptadas, e quais as implicações para intervenção. Neste âmbito, poderá ser igualmente relevante perceber as diferenças de género. Apesar deste estudo ter considerado diferenças entre SSE e SCE, o número reduzido da amostra sugere uma interpretação cautelosa dos resultados, pelo que seria benéfica a realização de estudos futuros de comparação para perceber o impacto das suas diferenças no *stress*.

A pertinência do presente estudo é salientada pelo facto do trabalho legal colocar os seus profissionais em elevado risco de *Stress* Profissional, verificando-se poucos estudos sobre *Stress* Profissional e estratégias de *Coping* neste contexto, especificamente com Solicitadores. Este estudo contribui para a caracterização do *Stress* Profissional e das estratégias de *Coping* utilizadas por Solicitadores no contexto legal Português, diferente de outros países (European Commission, 2016). Assim, considerou-se fundamental apresentar uma definição clara de Solicitador e Agente de Execução em Portugal. A identificação das principais fontes de Stress no trabalho dos Solicitadores e a identificação das estratégias de *Coping* por si utilizadas tem importantes implicações práticas, como o desenvolvimento de intervenções à medida. Estas podem contribuir para a introdução de níveis adequados de *stress* no contexto de trabalho, reduzindo o seu impacto negativo e potenciar os seus efeitos positivos, ao nível da motivação dos trabalhadores.

Referências Bibliográficas

Arnold, J., Randall, R., Patterson, F., Silvester, J., Robertson, I., Cooper, C., Burnes, B., Swailes, S., Harris, D., Axtell, C. & Den Hartog, D. (2010). Stress and well-being at work. In J. Arnold & R. Randall (Eds), *Work psychology: Understanding human behaviour in the workplace. Fifth edition* (pp. 193-212). Harlow: Financial Times Prentice Hall.

Branco, A. (2010). *Stresse profissional na Polícia: Um estudo exploratório sobre a influência das variáveis tempo de serviço e sexo*. Dissertação de Mestrado em Psicologia dos Recursos Humanos, do Trabalho e das Organizações. Lisboa: Faculdade de Psicologia.

Caplan, R. D. (1987). Person-environment fit theory and organizations: Commensurate dimensions, time perspectives, and mechanisms. *Journal of Vocational Behavior*, 31, 248-267.

Goldsmith, J. (2001). Solicitors in Europe. *European Business Journal*, 13(2), 86-89.

European Commission (2016). Europa.eu: European e-Justice. Retirado de: https://e-justice.europa.eu/content_legal_professions-29-en.do

European Union (2014). The state of liberal professions concerning their functions and relevance to European civil society. *European Economic and Social Committee*. Visits and Publications Unit.

Folkman, S. & Lazarus, R. S. (1988). *Manual for the Ways of Coping Questionnaire: Research edition*. USA: Consulting Psychologists Press.

Furnham, A. (2005). *The psychology of behaviour at work: The individual in the Organization. Second Edition*. USA, NY: Psychology Press.

INE, I.P. (2011). *Classificação Portuguesa das Profissões 2010*. In A. C. Carvalho (Ed.). Lisboa-Portugal: Instituto Nacional de Estatística, I.P.

Ipsen, C. & Jensen, Per L. (2010). *Causes of work-related stress and individual strategies in knowledge work*. DTU Management Engineering. Department of Management Engineering. Lyngby: Denmark.

Laureano, R. M. S. (2011). *Testes de hipóteses com o SPSS: O meu manual de consulta rápida*. Lisboa: Edições Sílabo.

Lawson, S. (2012). *'I'm not you know an aid worker... I'm there to apply the law.'* *Clinical negligence solicitors' experience of their work: An interpretative phenomenological analysis*. Thesis for the degree of Doctorate in Clinical Psychology. University of Leicester.

Lazarus, R. S. (1991). Psychological stress in the workplace. In R. Crandall & P. L. Perrewé (Eds.), *Occupational stress. A handbook* (pp. 3-14). Washington, DC: Taylor & Francis.

Lazarus, R. S. (1993). From psychological stress to the emotions: A history of changing outlooks. *Annual Review of Psychological*, 44, 1-21.

Lazarus, R. S. (1999). Coping. In B. Tucker & H. Song (Eds.). *Stress and emotion: A new synthesis* (pp. 101-125). New York, NY: Springer Publishing Company, Inc.

Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. USA, New York: Springer Publishing Company.

Maloney, B. (2014). Distress among the legal profession: What law schools can do about it. *Notre Dame Journal of Law, Ethics & Public Policy*, 15, 307-331.

Medlow, S., Kelk, N. & Hickie, I. (2011). Depression and the law: Experiences of Australian Barristers and Solicitors. *Sydney Law Review*, 33, 771-779.

Murray, D. C. & Royer, J. M. (2008). *Vicarious Traumatization: The Corrosive Consequences of Law Practise for Criminal Justice and Family Law Practitioners*. CBA: Nunavut Branch.

O'Roark (2005). Calibrating productivity in the workplace: Assessing stress judiciously. In C.D. Spielberger & I. G. Sarason (Eds.), *Stress and emotion: Anxiety, anger, and curiosity*. Washington, DC: Taylor & Francis.

OSAE - Ordem dos Solicitadores e dos Agentes de Execução. (2016a). *Solicitador*. Retirado de: <http://osae.pt/pt/pag/osae/profissao-solicitador/1/1/1/98>

OSAE - Ordem dos Solicitadores e dos Agentes de Execução. (2016b). *O Agente de Execução*. Retirado de: <http://osae.pt/pt/pag/osae/profissao-agente-de-execucao/1/1/1/99>

Pais-Ribeiro, J. & Santos, C. (2001). Estudo conservador de adaptação do *Ways of Coping Questionnaire* a uma amostra e contexto portugueses. *Análise Psicológica*, 4 (XIX), 491-502.

Pallant, J. (2005). *SPSS Survival Manual. A step by step guide to data analysis using SPSS for Windows (Version 12)*. Australia: Allen & Unwin.

Peiró, J. M. (2008). Stress and coping at work: New research trends and their implications for practice. In K. Näswall, J. Hellgren & M. Sverke (Eds.), *The individual in the changing working life* (pp. 284-309). USA, NY: Cambridge University Press.

Pinto, S. (2012). *Stress profissional e estratégias de coping em consultores externos*. Dissertação de Mestrado em Psicologia dos Recursos Humanos, do Trabalho e das Organizações. Lisboa: Faculdade de Psicologia.

Rafael, M. (2001). *O modelo desenvolvimentista de avaliação e aconselhamento de carreira (C-DAC): Preocupações de carreira, crenças de carreira e stress profissional em adultos empregados*. Dissertação de Doutoramento em Psicologia da Orientação Escolar e Profissional. Lisboa: Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação.

Rafael, M. (2003). O Inventário sobre o Stress Profissional de Charles D. Spielberger. Alguns dados psicométricos e diferenciais da adaptação portuguesa. *Revista Portuguesa de Psicologia*, 37, 146-165.

Rafael, M. & Lima, R. (2014). Stresse profissional: Conceptualizações, causas, consequências, e medida. In H. V. Neto, J. Areosa & P. Arezes (Eds.), *Manual sobre riscos psicossociais no trabalho* (pp. 193-212). Porto: Civeri Publishing.

Reuter, T. & Schwarzer, R. (2009). Manage stress at work through preventive and proactive coping. In E. A. Locke (Ed.), *Handbook of principles of organizational behavior* (pp. 499-515). United Kingdom: John Wiley & Sons.

Silva, J. (2013). *Stresse profissional em Médicos Veterinários: Caracterização e diferenças entre sexos*. Dissertação de Mestrado em Psicologia dos Recursos Humanos, do Trabalho e das Organizações. Lisboa: Faculdade de Psicologia.

Soares, C. (2012). *Stress, burnout e estratégias de Coping em estudantes do 1º ano da Academia Militar*. Dissertação de Mestrado em Psicologia dos Recursos Humanos, do Trabalho e das Organizações. Lisboa: Faculdade de Psicologia.

Spielberger, C. D. & Vagg, P. R. (1999). *Job Stress Survey. Professional Manual*. Odessa, FL: Psychological Assessment Resources.

Vagg, P. R. & Spielberger, C. D. (1999). The Job Stress Survey: Assessing perceived severity and frequency of occurrence of generic sources of stress in the workplace. *Journal of Occupational Health Psychology*, 4 (3), 288-292.

Vagg, P. R., Spielberger, C. D., Wasala, C. F. (2002). Effects of organizational level and gender on stress in the workplace. *International Journal of Stress Management*, 9 (4), 246-261.

Vaz, S. (2010). *Stresse profissional: Diferenças entre Professores/ Formadores, Administrativos e Gestores/ Dirigentes*. Dissertação de Mestrado em Psicologia dos Recursos Humanos, do Trabalho e das Organizações. Lisboa: Faculdade de Psicologia.

Vrklevski, L. P. & Franklin, J. (2008). Vicarious trauma: The impact on Solicitors of exposure to traumatic material. *Traumatology*, 14 (1), 106-118.